

การสร้างและพัฒนายุทธศาสตร์งานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ จังหวัดอุทัยธานี

Strategy Development and Formation for Consumer Protection in Health Product and Health Service in Uthaitхани Province.

จินตนา พูลสุขเสริม

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี

บทคัดย่อ

กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี มีบทบาทภารกิจในการควบคุม กำกับดูแลผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ ดำเนินการตามกฎหมาย เฝ้าระวังความปลอดภัย พัฒนาพฤติกรรมกรรมการบริโภค และสนับสนุน การดำเนินงานของเครือข่าย โดยในช่วงก่อนปี พ.ศ. 2555 การดำเนินงานยังขาดความครอบคลุมภารกิจทุกด้าน ให้ความสำคัญ ในการตรวจสอบเฝ้าระวัง ควบคุมกำกับ และดำเนินคดีตามกฎหมายต่อผู้ประกอบการเป็นหลัก โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้าง และพัฒนายุทธศาสตร์งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจังหวัดอุทัยธานี โดยใช้กระบวนการจัดทำแผนที่ ทางเดินยุทธศาสตร์ (Strategic Route Map: SRM)

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ ทำให้กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและ เภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีมีการทบทวนวิสัยทัศน์ ภารกิจ และยุทธศาสตร์ เกิดการเชื่อมโยง เป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ขององค์กร และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้องต่างๆ ส่งผลให้การดำเนินงานมุ่งเน้นผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และภาคีเครือข่ายที่เกี่ยวข้องมากขึ้น อาทิ ผู้บริโภค ภาคีเครือข่าย และผู้ประกอบการ เป็นต้น

กระบวนการจัดทำแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ ทำให้กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดอุทัยธานีเกิดระบบต่างๆ ดังนี้ 1) มีระบบบริหารจัดการยุทธศาสตร์เพื่อรวบรวมวิสัยทัศน์ ภารกิจ และยุทธศาสตร์ เกิดการเชื่อมโยงเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ขององค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและองค์กรท้องถิ่น แล้วสื่อให้ผู้มีส่วนได้เสีย และบุคลากรได้ทราบ ตลอดจนช่วยปรับการทำงานประจำวันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน 2) มีระบบ การวางแผนและติดตามความคืบหน้าของยุทธศาสตร์ (กระบวนการวิธิการทำงาน) โดยใช้เครื่องชี้วัดการปฏิบัติการในแง่มุมต่างๆ 3) มีระบบที่ติดตามดูความสำเร็จของยุทธศาสตร์ด้วยการวัดผลการปฏิบัติ เพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้องในด้านปรับการทำงาน เพื่อนำไปสู่การตั้งงบประมาณ ทั้งนี้ กระบวนการสร้างและใช้แผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์นำไปสู่การกำหนดทิศทางการดำเนินงาน ขึ้นใหม่ให้ครอบคลุมภารกิจทุกด้าน โดยเฉพาะการสนับสนุนภาคีเครือข่ายและชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งช่วยให้การคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีเกิดความต่อเนื่องยั่งยืน

คำสำคัญ: การคุ้มครองผู้บริโภค บริการสุขภาพ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ แผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์

Abstract

Consumer Health Protection And Public Health Pharmaceutical Group Uthaithani Provincial Health Office plays a role in controlling health products and health service, takes legal actions, security surveillance and supports operation of networks. Before 2012, the operation could not be covered every mission. It is focused only on surveillance monitoring, controlling and taking legal action against entrepreneurs. The objectives of the study is to develop and form strategy for consumer protection in health product and health service in Uthaithani province by using Strategic Route Map: SRM.

Consumer protection strategy in health product and health service caused Consumer Health Protection And Public Health Pharmaceutical Group Uthaithani Provincial Health Office to review its vision, mission and strategy that made the connection between the aims of organizational strategy and the stakeholder. This caused the operation more concerning about the stakeholder and network such as consumer, network and entrepreneur.

Strategic Route Map process caused Consumer Health Protection And Public Health Pharmaceutical Group Uthaithani Provincial Health Office had the systems including 1) Strategic management system for gathering visions, missions and strategies that made the connection the aims of organizational strategy government, private sector, and local organization which communicated to stakeholders and personal, for improvement of daily work in the same direction. 2) Planning and monitoring strategic progress system (process) by using many aspect process indicators. 3) Tracking the success of strategic system by using performance for the right decision of process improvement that led to set up the budgets. The process of building and using Strategic Route Map lead to directed the new job that coverage all mission, especially supporting the participation of networks and communities that cause consumer protection in health product and health service of Uthaithani Provincial Health Office is continuous and sustainable.

Keywords : Consumer protection, Health service, Health product, Strategic Route Map

บทนำ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี มีบทบาทภารกิจในการควบคุมกำกับดูแลผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ โดยในช่วงก่อนปี พ.ศ. 2555 ยังไม่มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ให้ครอบคลุมภารกิจทุกด้าน การดำเนินงานให้ความสำคัญเรื่องการควบคุมกำกับและเฝ้าระวัง ได้แก่ การตรวจสอบและดำเนินคดีตามกฎหมายต่อผู้ประกอบการ ทำให้ยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างครอบคลุมและยั่งยืน เนื่องจากขาดกระบวนการพัฒนาพฤติกรรมของผู้บริโภค รวมทั้งขาดการสร้างและสนับสนุนภาคีเครือข่ายในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ดังนั้น แม้จะมีผลงานการจับกุมผู้กระทำการฝ่าฝืนที่ส่งผลกระทบต่อผู้กระทำความผิดในระดับประเทศหลายคดี แต่การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในระดับชุมชนยังพบปัญหาการขาดความรู้ของประชาชนและขาดระบบเฝ้าระวังโดยเครือข่าย⁽¹⁾ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจสร้างและพัฒนายุทธศาสตร์งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจังหวัดอุทัยธานี โดยใช้กระบวนการจัดทำแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ (Strategic Route Map) ตามแนวคิดของอาจารย์อมร นนทสุต⁽²⁾ โดยได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพปี พ.ศ. 2555-2557 ขึ้นและได้มีการวางแผนและติดตามความคืบหน้าของยุทธศาสตร์และติดตามความสำเร็จของยุทธศาสตร์ และพัฒนาต่อยอดเป็นแผนยุทธศาสตร์งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพปี 2558-2560

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อสร้างและพัฒนายุทธศาสตร์งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจังหวัดอุทัยธานี

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาระหว่าง ปี 2555 - ปี 2559 ในประเด็นต่างๆ ดังนี้

1. ศึกษาการสร้างและพัฒนายุทธศาสตร์งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจังหวัดอุทัยธานี โดยใช้กระบวนการจัดทำแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ (Strategic Route Map)
2. ศึกษาผลของโครงการที่จัดทำขึ้นตามยุทธศาสตร์งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจังหวัดอุทัยธานีโดยใช้ข้อมูลจากรายงานประจำปีของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี และแบบประเมินผลโครงการของเครือข่ายคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพจังหวัดอุทัยธานี



แผนยุทธศาสตร์งานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ ปี 2555-2557

วิธีการวิจัย

การศึกษานี้มีขั้นตอนของการดำเนินงาน ดังตารางที่ 1

ขั้นตอนการวิจัย	ผลลัพธ์ / เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	ระยะเวลาดำเนินการ
1. วิเคราะห์ผลการปฏิบัติการตามแผนยุทธศาสตร์งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ ปี 2555 - ปี 2557 และนำข้อมูลที่ได้จากการติดตามและประเมินผลมาวิเคราะห์ผลการปฏิบัติและสรุปปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ	ผลลัพธ์ - งานอาหารปลอดภัยบรรลุตามวัตถุประสงค์ - ภาคีเครือข่ายมีศักยภาพในการดำเนินงาน - โฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพเป็นไปตามกฎหมาย - คลินิกเอกชนผ่านมาตรฐาน/เกิดมาตรการทางสังคมเรื่องความปลอดภัยด้านยาของคลินิก - สถานบริการสาธารณสุขทุกระดับมีและใช้บัญชีรายการยาสอดคล้องกัน	ก.ย. 57
2. การปรับปรุงแผน (revised planning) 2.1 ประชุมเพื่อปรับแผนยุทธศาสตร์งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจังหวัดอุทัยธานี ในรูปแบบของแผนที่ทางเดิน ปี 2558 – 2560 2.2 จัดประชุมเพื่อปรับปรุงแผนปฏิบัติการตารางช่วยนิยามเป้าประสงค์	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1. ชุดคำถามในการวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย จัดทำวิสัยทัศน์ วิเคราะห์ปัจจัยแห่งความสำเร็จ กำหนดพันธกิจขององค์กรคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจังหวัดอุทัยธานี 2. ชุดคำถามในการวิเคราะห์สถานการณ์งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจังหวัดอุทัยธานี และจัดทำผังจุดหมายปลายทาง 3. ชุดคำถามในการสังเคราะห์ยุทธศาสตร์งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจังหวัดอุทัยธานีในรูปแบบของแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ 4. ชุดคำถามในการจัดทำแผนปฏิบัติการตารางช่วยนิยามเป้าประสงค์	ต.ค. – พ.ย. 58
3. การปฏิบัติการตามแผนที่ปรับปรุงขึ้นใหม่ (action)	ผลลัพธ์ มีแผนปฏิบัติการรายปี (ปี 2558 และปี 2559) และปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติการฯ	ธ.ค. 58 – ก.ย. 59
4. การสังเกตกิจกรรมของการปฏิบัติ (observing) สังเกตการดำเนินงานตามโครงการที่กำหนดไว้ในแผนปฏิบัติการ และติดตามประเมินผลการดำเนินงานในกิจกรรมต่างๆ	เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 1. แบบประเมินผลโครงการ 2. รายงานประจำปี 2555 ปี 2556 และปี 2557 กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุขสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ก.ย. 58 / ก.ย. 59
5. สรุปและวิเคราะห์ผล (summary and analysis)	ผลลัพธ์ ผลการใช้แผนยุทธศาสตร์งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี	ต.ค. – พ.ย. 59

ผลการวิจัย

1. สรุปรายการทบทวนมาตรการทางสังคมที่สำคัญในการพัฒนาระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ (คส.) จังหวัดอุทัยธานี ปี 2555 – 2557 ดังภาพที่ 1

มาตรการทางสังคม “ KSF เพื่อความยั่งยืน ”

- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน
- ภาควิชาการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและการดำเนินงานด้าน คส.
- สนับสนุนให้เกิดชมรม คส.ต้นแบบ



- ◆ มีแผนงาน คส.ของชุมชน
- ◆ ชุมชนเป็นแกนนำในการดำเนินงาน คส.ในพื้นที่
- ◆ สนับสนุนให้เกิดชมรมต้นแบบด้าน คส.
- ◆ จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนในระดับตำบล

- ❖ ผู้ประกอบการดีเด่นได้รับการยกย่อง
- ❖ ประชาสัมพันธ์ร้านยาคุณภาพ ร้านเครื่องสำอางปลอดสารห้ามใช้ สถานที่ผลิตอาหารที่ผ่านเกณฑ์ GMP ให้ประชาชนทราบ
- ❖ ผู้ประกอบการมีส่วนร่วมให้ความคิดเห็นในข้อตกลงร่วม
- ❖ สนับสนุนให้เกิดเครือข่ายวิชาชีพ และมีการคัดเลือกผู้แทนวิชาชีพเพื่อร่วมดำเนินงานพัฒนาผู้ประกอบการในเชิงวิชาชีพ

ภาพที่ 1 มาตรการทางสังคมที่สำคัญในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจังหวัดอุทัยธานี ปี 2555-2557

2. วิเคราะห์ผลการดำเนินโครงการที่จัดทำขึ้น ต่อมาจึงได้นำรูปแบบการสร้างเครือข่ายจากการศึกษาวิจัยรองรับแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ปี 2555-2557 มาขยายผลโดยร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลน้ำซึม

1) หลังจากจัดทำแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ขึ้น จึงได้ให้ความสำคัญกับงานสร้างและพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่ายโดยเริ่มจากการศึกษาวิจัยการสร้างเครือข่ายงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในชุมชนเพื่อรองรับการกระจายอำนาจจังหวัดอุทัยธานี ทำให้จังหวัดอุทัยธานี มีรูปแบบในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านเครื่องสำอาง โดยการสร้างเครือข่ายและการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วน⁽³⁾ จัดทำ “โครงการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพสู่องค์กรปกครองส่วนตำบลน้ำซึม” พบว่า ภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนในพื้นที่ที่มีความพึงพอใจในการร่วมกิจกรรมคุ้มครองผู้บริโภค และสามารถสร้างระบบเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพในเขตพื้นที่ตำบลน้ำซึม⁽⁴⁾

2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมีบทบาทในการสนับสนุนและสร้างแรงจูงใจแก่ครู และแกนนำ ออย.น้อย ทำให้การดำเนินกิจกรรมของ ออย.น้อยมีความต่อเนื่อง เกิดผลสำเร็จเป็นรูปธรรม จากการสุ่มประเมินโรงเรียน ออย.น้อยที่เข้าร่วมโครงการ จำนวน 61 แห่ง พบว่า ผ่านเกณฑ์มาตรฐานระดับดีเยี่ยม จำนวน 4 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 6.56 ผ่านเกณฑ์มาตรฐานระดับดีมาก จำนวน 24 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 39.34 และผ่านเกณฑ์มาตรฐานระดับดี จำนวน 23 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 37.70⁽⁵⁾

3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและชุมชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในพื้นที่และมีความรู้สึกเป็นเจ้าของโครงการที่จัดทำขึ้นจนเกิดโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) ต้นแบบการดำเนินงาน คบส. ปี 2556 ได้แก่ รพ.สต.หนองกลางดง⁽⁴⁾ และปี 2557 ได้แก่ รพ.สต.ซำป่าพลู⁽⁵⁾ และจากการแลกเปลี่ยนเรียนรู้และประกวดการดำเนินงาน คุ้มครองผู้บริโภคโดยอาศัยเครือข่ายในพื้นที่เขตบริการสุขภาพที่ 3 เครือข่ายเทศบาลเมืองอุทัยธานี มีผลดำเนินงาน เรื่องการจัดการปัญหาน้ำมันทอดซ้ำเสื่อมสภาพในชุมชนที่เป็นรูปธรรมและสามารถเป็นแบบอย่างให้แก่เครือข่ายอื่นๆ ได้ จึงมีโอกาสไปนำเสนอผลงานดังกล่าวในเวทีแลกเปลี่ยนเรียนรู้ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา⁽⁵⁾

4) กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรเขาชี้อยู่ ได้รับการพัฒนาศักยภาพผ่านการประเมิน ตามหลักเกณฑ์ Primary GMP และ ได้รับรางวัล ออย. ควอลิตี้ อวอร์ด ผลิตภัณฑ์สุขภาพชุมชนด้านผลิตภัณฑ์อาหาร ประจำปี 2557⁽⁵⁾

5) เทศบาลตำบลสว่างอารมณ์ได้รับโล่รางวัล “เครือข่ายพื้นที่ที่มีผลงานด้านการพัฒนาผู้บริโภคดีเด่นในระดับเครือข่าย (เขตพื้นที่บริการที่ 3)” จากสำนักงาน

คณะกรรมการอาหารและยา เป็นเทศบาลต้นแบบระดับประเทศ ในผลงานเรื่องแก้ปัญหาน้ำมันทอดซ้ำ ในปี 2556⁽⁴⁾

6) เกิดผู้ประกอบการวิชาชีพสื่อต้นแบบ “สื่อดีศรีอุทัย”⁽⁵⁾

7) เกิดเครือข่ายงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านการเฝ้าระวังการโฆษณาในระดับตำบล⁽⁵⁾

8) เกิดมาตรการทางสังคมในเรื่องความปลอดภัยทางด้านยาของคลินิกโดยการมีส่วนร่วมของเครือข่ายวิชาชีพ⁽⁵⁾

9) สถานบริการสาธารณสุขทุกระดับมีและใช้บัญชีรายการยาที่สอดคล้องกัน และสามารถใช้คู่มือการใช้ยาที่จัดทำขึ้นเป็นแนวทางในการบริหารยาแก่ผู้ป่วยได้⁽⁵⁾

10) จังหวัดสามารถใช้เกณฑ์การประเมินงานเภสัชกรรมที่จัดทำขึ้นในการควบคุม กำกับ และติดตามประเมินผลการดำเนินงานของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล และเครือข่ายหน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิ (Cup) ได้⁽⁵⁾

3. การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานเพื่อสะท้อนผลการปฏิบัติงาน หลังจากได้มีการจัดทำโครงการตามแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ ปี 2555-2557 พบว่า การดำเนินงาน คุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพยังมีข้อจำกัด ดังนี้

1) ยังขาดระบบการสนับสนุนผู้ประกอบการผลิตอาหาร ยา และเครื่องสำอางในเรื่องของการพัฒนาองค์ความรู้ในการผลิตที่ได้มาตรฐาน โดยเฉพาะผู้ประกอบการรายใหม่ (ก่อนยื่นขออนุญาต)

2) ระบบเฝ้าระวังความปลอดภัยด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพยังจำกัดอยู่ในภาคเครือข่ายที่เกี่ยวข้องโดยตรง เช่น เจ้าหน้าที่สาธารณสุข องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ประชาชนผู้ได้รับผลกระทบโดยตรงยังขาดช่องทางในการให้ข้อมูลต่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ

3) ยังขาดระบบควบคุมกำกับติดตามประเมินผล และการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้หน่วยงานระดับอำเภอและ ตำบลเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ

4) ยังขาดระบบการแจ้งข้อมูลเชื่อมโยงตั้งแต่ ระดับพื้นที่จนถึงระดับจังหวัด

5) การดำเนินงานแบบมีทิศทางตามแผนที่ ทางเดินยุทธศาสตร์ส่วนใหญ่ยังคงดำเนินการเฉพาะในระดับ จังหวัด และอำเภอ สำหรับระดับตำบล และระดับชุมชน ยังไม่มีการนำแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ไปใช้เป็นกรอบ ในการจัดทำโครงการแต่อย่างใด

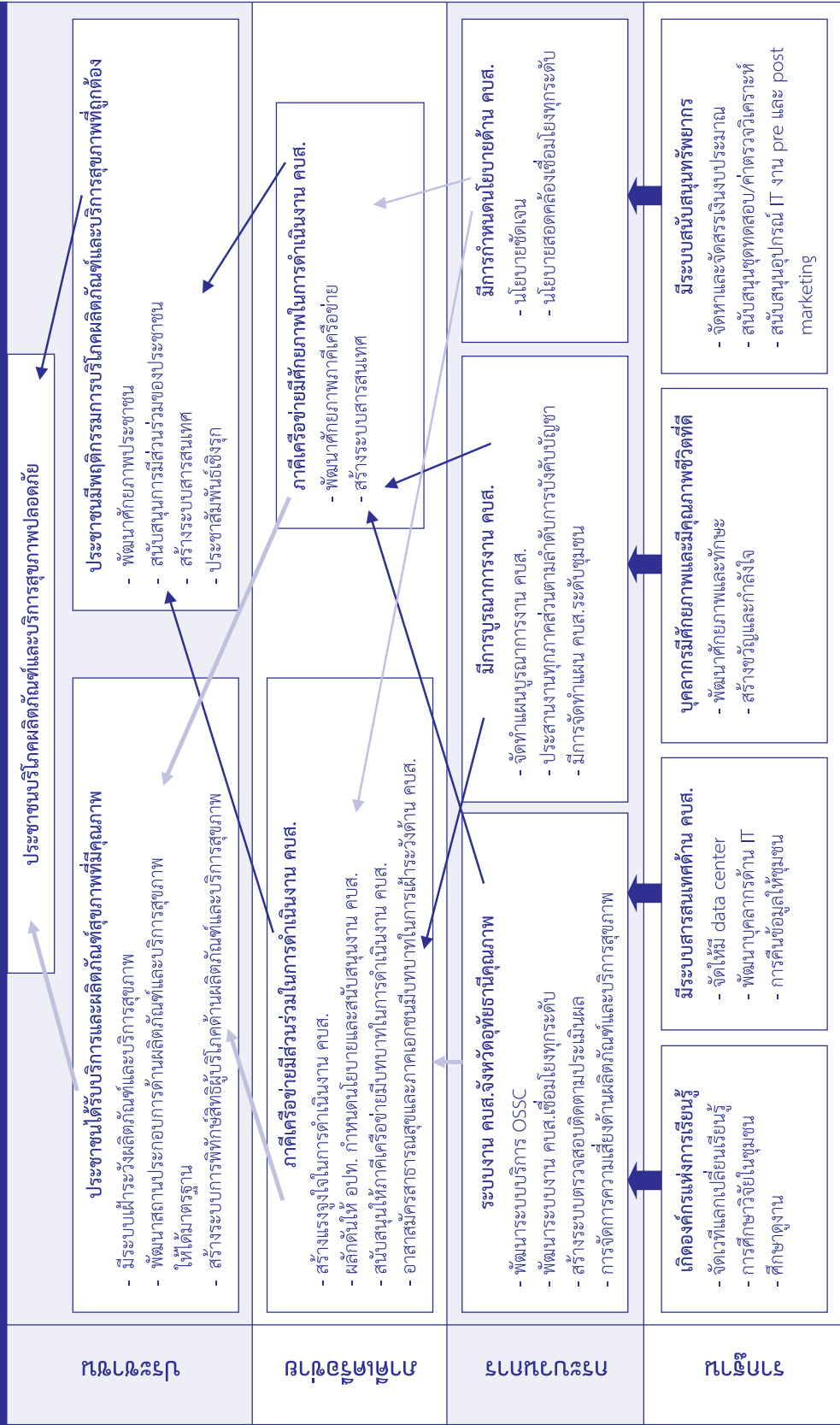
6) การดำเนินงานพัฒนาระบบยาฯยังเน้นเชิงรับ คือ ปรับรายการยาที่สถานบริการทุกระดับมีใช้อยู่แล้ว ให้เป็นมาตรฐานเดียวกัน และให้ความรู้แก่เจ้าหน้าที่ในการ ใช้อย่างกรอบรายการยา แต่ยังขาดการพัฒนาฯระบบยา ในเชิงรุกเพื่อรองรับ Service Plan สาขาต่างๆ

4. ผลการจัดทำแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์งาน คุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจังหวัด อุทัยธานี ปี 2558-2559 ดังภาพที่ 2



การจัดทำแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจังหวัดอุทัยธานี

แผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจังหวัดอุทัยธานี ปี 2558 - 2559



ภาพที่ 2 แผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ (ตาราง 4 ช่อง) งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจังหวัดอุทัยธานี ปี 2558-2559

แผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์งานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจังหวัดอุทัยธานี ปี 2558-2559 ได้เพิ่มเติมเป้าประสงค์ด้านที่ 4 คือ “ระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ (คปส.) จังหวัดอุทัยธานี มีคุณภาพ” ซึ่งประกอบด้วยกลยุทธ์ 2 ด้าน ได้แก่ 1) พัฒนาระบบบริการ One Stop Service Center และ 2) พัฒนาระบบงาน คปส.เชื่อมโยงทุกระดับ

5. ผลการดำเนินโครงการที่จัดทำขึ้นรองรับแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ในช่วงปี 2558 – ปี 2559

1) เกิดรูปแบบการจัดการปัญหาการใช้สเต็มรอยดัดที่ไม่เหมาะสมในชุมชนจังหวัดอุทัยธานีในรูปของแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ และมีชุมชน 12 แห่งนำรูปแบบการจัดการปัญหาการใช้สเต็มรอยดัดที่ไม่เหมาะสมมาใช้ดำเนินการแก้ไขปัญหาในพื้นที่ด้วยตนเอง⁽⁶⁾

2) เกิดมาตรการทางสังคมและปฏิบัติตามข้อตกลงร่วมจริงแล้วในชุมชน 2 ตำบล คือ ตำบลป่าอ้อ อำเภอลานสัก และตำบลหนองกลางดง อำเภอทัพทัน⁽⁷⁾

3) เกิดแนวทางการจัดการพัฒนาคุณภาพระบบยาเบาหวาน ความดันโลหิตสูงในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลนำร่องด้านการพัฒนาระบบยาเบาหวาน ความดันโลหิตสูง จำนวน 16 แห่ง มี Best Practice ด้านการพัฒนาระบบยาเบาหวาน ความดันโลหิตสูงในระดับโรงพยาบาล ได้แก่ โรงพยาบาลสว่างอารมณ์ และ Best Practice ระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล ได้แก่ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสุขฤทัย อำเภอห้วยคต⁽⁶⁾

4) เกิดระบบส่งต่อยาในการดูแลผู้ป่วยเบาหวาน และความดันโลหิตสูงเชื่อมโยงตั้งแต่ระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพระดับตำบล โรงพยาบาลชุมชน จนถึงโรงพยาบาล

อุทัยธานี เป็นระบบเดียวกัน ตลอดจนบุคลากรทางการแพทย์ทุกระดับสามารถให้การดูแลผู้ป่วยโรคเบาหวานและความดันโลหิตสูงอย่างมีประสิทธิภาพ⁽⁶⁾

5) กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุขได้ปรับโครงสร้างในเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558 ด้วยการแยกผู้รับผิดชอบระบบงานกำกับดูแลก่อนออกสู่ตลาด (Pre - marketing control) กับผู้รับผิดชอบงานกำกับดูแลหลังออกสู่ตลาด (Post - marketing control) เพื่อให้เกิดความคล่องตัว และสามารถให้บริการแก่ผู้ประกอบการได้ตลอดเวลาเปิดทำการ ผลจากการดำเนินงานทำให้ผู้มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพเบ็ดเสร็จ (One Stop Service Center) ร้อยละ 97.36 มีความพึงพอใจในการรับบริการ⁽⁷⁾

6) เกิดการพัฒนากระบวนการประเมินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพในระดับโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล (รพ.สต.) และ ระดับเครือข่ายหน่วยบริการสุขภาพปฐมภูมิ (Cup) โดยจัดทำเกณฑ์การประเมินการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ทุกระดับ เกิดระบบการควบคุม กำกับ ติดตามประเมินผลเชื่อมโยงตั้งแต่ระดับตำบล อำเภอ และจังหวัด และมีการนำไปใช้ในการควบคุมกำกับ ติดตามประเมินผลงานอย่างเป็นรูปธรรม⁽⁷⁾

สรุปและอภิปรายผล

เมื่อมีการกำหนดยุทธศาสตร์งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจังหวัดอุทัยธานี ปี 2558-2559 ขึ้น พบว่าแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ที่จัดทำขึ้นมีส่วนกำหนดและเปลี่ยนแปลงทิศทางและแนวทางการดำเนินงานของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี โดยหันมาให้ความสำคัญกับการพัฒนาศักยภาพประชาชน สร้างระบบสารสนเทศ ประชาสัมพันธ์เชิงรุก สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชน รวมทั้งทำให้มีการจัดทำแผนเชื่อมโยงลงสู่ระดับพื้นที่โดยท้องถิ่นเป็นผู้สนับสนุนงบประมาณ รวมทั้งมีการพัฒนาระบบบริการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) พัฒนาระบบยาเบาหวานและความดันโลหิตสูง และระบบติดตามประเมินผลงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ

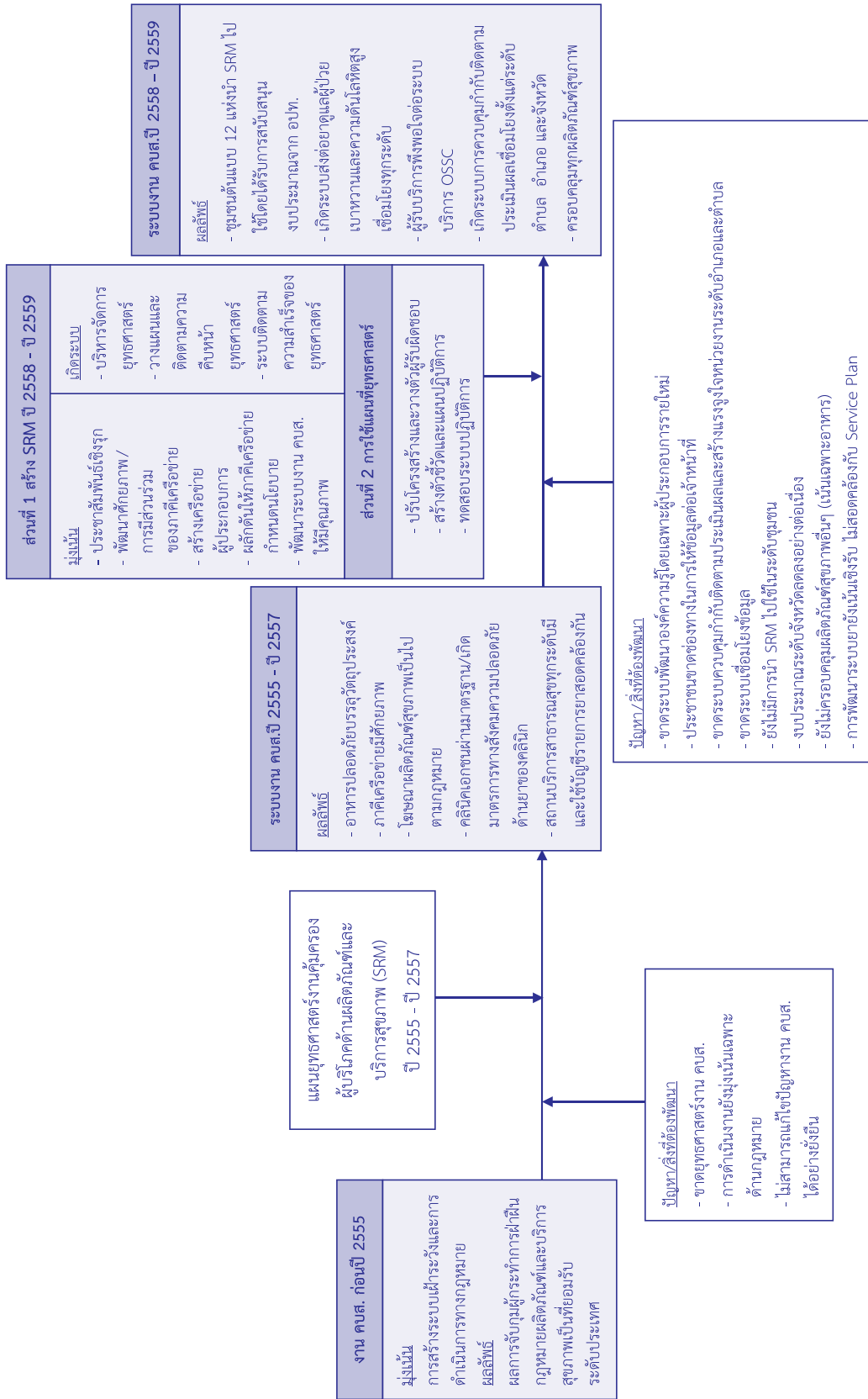
ดังนั้น จะเห็นว่ากระบวนการจัดทำแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ (SRM) ทำให้กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุขเกิดระบบต่างๆ ดังนี้ 1) ระบบบริหารจัดการยุทธศาสตร์เพื่อรวบรวมวิสัยทัศน์ ภารกิจ และยุทธศาสตร์ เกิดการเชื่อมโยงเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ขององค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชนและองค์กรท้องถิ่นแล้วสื่อให้ผู้ที่มีส่วนได้เสียและบุคลากรได้ทราบ ตลอดจนช่วยปรับการทำงานประจำวันของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่างๆ ให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน 2) ระบบการวางแผนและติดตามความคืบหน้าของยุทธศาสตร์ (กระบวนการทำงาน) โดยใช้เครื่องชี้วัดการปฏิบัติการในแง่มุมต่างๆ 3) ระบบติดตามความสำเร็จของยุทธศาสตร์ด้วยการวัดผลการปฏิบัติเพื่อการตัดสินใจที่ถูกต้อง ในด้านปรับการทำงาน เพื่อนำไปสู่การตั้งงบประมาณ และเมื่อนำแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงกระบวนการทำงาน คือ 1) มีการปรับโครงการและกระบวนการให้สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์และแผนปฏิบัติการ 2) การกำหนดแผนการใช้งบประมาณ และ 3) การแบ่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ ตลอดจนการพัฒนากำลังคน สรุปลงได้ดังภาพที่ 3

การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี ได้รับการพัฒนาด้วยกระบวนการสร้างและใช้แผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์นำไปสู่การกำหนดทิศทางการดำเนินงานใหม่ ซึ่งครอบคลุมภารกิจทุกด้าน โดยเฉพาะการสนับสนุนภาคีเครือข่ายและชุมชนให้เข้ามามีส่วนร่วมดำเนินงาน ทั้งนี้ การดำเนินงานในรูปแบบเครือข่ายในระดับชุมชนจะช่วยให้การคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานีเกิดความต่อเนื่องยั่งยืน สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่อง “การศึกษารูปแบบการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภค ขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษา : อบต.ปากพูน นครศรีธรรมราช” ของ วีริธิตา เม่งช่วย⁽⁸⁾

ข้อเสนอแนะ

1. การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพจำเป็นต้องบูรณาการร่วมกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนที่เกี่ยวข้อง ในการมีส่วนร่วมตั้งแต่กระบวนการกำหนดแผนงาน/กิจกรรม การปฏิบัติการตามแผน และการประเมินผลการดำเนินงาน โดยมุ่งผลลัพธ์ที่มีการประสานประโยชน์ร่วมกันทุกฝ่าย

2. ควรเตรียมความพร้อมและพัฒนาศักยภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำภารกิจที่ได้รับ การถ่ายโอน และสร้างสำนึกความรู้สึกเป็นเจ้าของในภารกิจเหล่านั้นเพื่อให้เกิดบูรณาการในเชิงแผนงานระดับพื้นที่



ภาพที่ 3 รูปแบบการพัฒนากระบวนการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดจันทบุรี
โดยใช้กระบวนการจัดทำแผนที่ทางเดินยุทธศาสตร์

บรรณานุกรม

1. พูลสิทธิ์ ศีตีสาร และ จินตนา พูลสุขเสริม. (2558). *บทสรุปการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี*. (เอกสารประกอบคำสอน). อุทัยธานี: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี. (อัดสำเนา)
2. อมร นนทสุต และคณะ. (2549). *อะไร อย่างไรคือแผนที่ยุทธศาสตร์กับการสร้างและใช้ประโยชน์จากแผนที่ยุทธศาสตร์*. นนทบุรี: บริษัท เรดิชั่น จำกัด.
3. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี. (2555). *รายงานประจำปี 2555*. (เอกสารประกอบการสรุปผลการดำเนินงาน). อุทัยธานี: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี. (อัดสำเนา)
4. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี. (2556). *รายงานประจำปี 2556*. (เอกสารประกอบการสรุปผลการดำเนินงาน). อุทัยธานี: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี. (อัดสำเนา)
5. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี. (2557). *รายงานประจำปี 2557*. (เอกสารประกอบการสรุปผลการดำเนินงาน). อุทัยธานี: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี. (อัดสำเนา)
6. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี. (2558). *รายงานประจำปี 2558*. (เอกสารประกอบการสรุปผลการดำเนินงาน). อุทัยธานี: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี. (อัดสำเนา)
7. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี. (2559). *รายงานประจำปี 2559*. (เอกสารประกอบการสรุปผลการดำเนินงาน). อุทัยธานี: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุทัยธานี. (อัดสำเนา)
8. วิริธมา เม่งช่วย. (2553). *รูปแบบการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในองค์การบริหารส่วนตำบลกรณีศึกษา : อบต.ปากพูน นครศรีธรรมราช*. สารนิพนธ์ ก.ม. คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

