

การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ ก่อนออกสู่ท้องตลาด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

Quality Development of Pre-marketing Control of Health Products And Services, Chai Nat Provincial Health Office

อรุณรัตน์ อรุณเมือง

กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการวิจัยและพัฒนา โดยใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วม มีวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาการพิจารณาอนุญาตให้มีความรวดเร็วและทันเวลา ส่งเสริมให้การให้บริการพิจารณาอนุญาตมีความ โปร่งใส เป็นธรรมและพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการศึกษา แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มผู้ให้บริการ ได้แก่ เภสัชกรและเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ ก่อนออกสู่ท้องตลาด ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท และกลุ่มผู้รับบริการที่เข้ารับบริการตั้งแต่เดือนมีนาคม 2558 ถึงเดือนตุลาคม 2559 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ แบบประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงาน ภาครัฐ และแบบประเมินความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ที่ได้พัฒนาขึ้นสำหรับผู้รับบริการ เก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่เดือนมีนาคม 2558 ถึงเดือนตุลาคม 2559 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน

ผลการศึกษา พบว่า จากปัญหาการพิจารณาอนุญาตมีความล่าช้า ผู้รับบริการไม่สามารถตรวจสอบว่า เรื่องที่ยื่นไว้อยู่ระหว่างดำเนินการในขั้นตอนใด และการประเมินความพอใจในรูปแบบเดิม ทำให้ได้ข้อมูลที่ลำเอียง เนื่องจากการประเมินต่อหน้าเจ้าหน้าที่โดยตรง จึงนำไปสู่การพัฒนาฯ และเกิดระบบพิจารณาอนุญาตให้ เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทันเวลา ได้แก่ 1) ออกแบบทะเบียนรายงานผลการปฏิบัติงานในสมุดบันทึกและ ในระบบคอมพิวเตอร์ 2) สร้างและพัฒนาคู่มือประชาชนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาทอย่างครบถ้วน และเผยแพร่ในช่องทางต่างๆ ซึ่งในปี 2557 ถือเป็นช่วงก่อนการพัฒนาระบบฯ พบว่า มีการพิจารณาอนุญาตที่รวดเร็ว และทันเวลา (ร้อยละ 97) ต่อมาหลังการพัฒนาระบบฯ ในปี 2558 พบว่า มีความรวดเร็วและทันเวลาเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 100) อีกทั้งเกิดระบบการบริการอย่างมีคุณธรรมและโปร่งใสและเกิดระบบการประเมินความพึงพอใจ ออนไลน์ ซึ่งผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจจากการประเมินออนไลน์ในด้านรูปแบบและขั้นตอนในการรับ อนุญาต ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ จะสามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดรูปแบบการพัฒนาฯ ที่เป็นต้นแบบในการพัฒนา งานบริการของกลุ่มงานฯ ให้ครอบคลุมมากขึ้น

คำสำคัญ: บริการสุขภาพ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ

Abstract

This is research and development study using participatory action research. It aims to improve the speed and punctuality of approval, supports moral and transparent approval, and develop satisfaction assessment on service performed by Chai Nat Provincial Health Office. Population and samples of the study include 2 groups, namely service providers: pharmacists and officers supervising Health products and services at Chai Nat Provincial Health Office, and clients, who received services from March 2015 to October 2016. Tools in this study include service provider questionnaire, assessment on moral and transparency in the operation of government agency and newly developed online satisfaction assessment. The data was collected during March 2015 to October 2016. Data analysis was performed using frequency, percentage, mean, and standard deviation.

The study shows that approvals are delayed and the clients are unable to check the progress of their requests. Traditional satisfaction assessment causes bias results since the form is filled in the presence of the officer. This leads to the development of operation and the system that offers fast and timely approval, including the design of work report in the record and computer system, creation and development of complete handbook of Chai Nat Provincial Health Office, which is publicized via different channels. Year 2014 was considered the time before system development and fast and timely approvals were noted (97%). Later in 2015, after system development, speed and punctuality increased (100%). Moreover, there were moral and transparent service system, and online satisfactory assessment. Most clients were satisfied with online assessment in the aspects of form and procedure for approval, service providing officers, facilities, and service quality at high level. These results can be applied as a model for improving more extensive services of the agency.

Keywords : Health service, Health product

บทนำ

งานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ ก่อนออกสู่ท้องตลาด เป็นหนึ่งในภารกิจหลักของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ เพื่อปกป้องคุ้มครองสิทธิและความปลอดภัยประชาชน จากการบริโภคสินค้าและบริการ และอำนวยความสะดวกต่อผู้ประกอบการ อันประกอบด้วย การพิจารณาออกใบอนุญาตผลิต ขาย นำเข้ามาในราชอาณาจักร ผลิตภัณฑ์ประเภทยา อาหาร เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ยาเสพติดให้โทษ วัตถุอันตราย ใบอนุญาตประกอบกิจการและดำเนินการสถานพยาบาล สปา นวดเพื่อสุขภาพ นวดเพื่อเสริมสวย ตามที่ได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาและกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ⁽¹⁾

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ได้จัดให้มีศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ หรือ one stop service center นับตั้งแต่ปี 2549 เพื่อเป็นศูนย์รับคำขออนุญาตที่จุดเดียว ลดความยุ่งยากของผู้ประกอบการในการยื่นคำขออนุญาต ตามนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา⁽²⁾ โดยมีรูปแบบและโครงสร้างการทำงานอย่างชัดเจน ต่อมาในปี 2558 ได้มีการหมุนเวียนหน้าที่การทำงานภายในกลุ่มงานฯ และได้รับมอบหมายให้ทำหน้าที่หัวหน้างานฯ โดยได้วางแผนพัฒนาคุณภาพงานบริการ ให้เกิดการพัฒนารับอนุญาตฯ อีกทั้งมีหลายหน่วยงาน ให้ความสำคัญกับการพิจารณาอนุญาตมากขึ้น ได้แก่ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ โดยได้มีการตราพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ขึ้นเพื่อกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอนุญาตระบุในคู่มือสำหรับประชาชน ทำให้การปฏิบัติราชการมีความชัดเจน โปร่งใส ซึ่งสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ก็ได้ดำเนินการดังกล่าวข้างต้น รวมถึงสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ได้ตระหนักถึงผลกระทบที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับหน่วยงานภาครัฐ

ที่มีการดำเนินงานที่ไม่โปร่งใส ไม่มีคุณธรรมและจริยธรรม รวมไปถึงการทุจริตและประพฤติมิชอบที่เกิดขึ้นอย่างมากมาย จึงได้พัฒนาแบบประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ เพื่อสำรวจการดำเนินงาน⁽³⁾ ซึ่งงานควบคุมกำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท เป็นหนึ่งในหน่วยงานที่ได้รับการคัดเลือกให้เข้าร่วมโครงการฯ ดังกล่าว และได้รับการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ตามเกณฑ์ดังกล่าว ตั้งแต่ปี 2558-2559 อย่างต่อเนื่อง ในปี 2559 ได้รวบรวมข้อมูลการประเมินผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการ ในปี 2557 และ ปี 2558 ที่ผ่านมา พบว่า ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด ร้อยละ 74.50 และ 72.60 ตามลำดับ โดยมีคำแนะนำเพิ่มเติมจากผู้มารับบริการ คือ ควรจัดให้มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้งานได้และมีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน รวมถึงมีความทันสมัยขึ้นและควรแนะนำขั้นตอนและระยะเวลาการพิจารณาอนุญาตอย่างละเอียดมากขึ้น⁽⁴⁾

จากที่กล่าวมาข้างต้น เพื่อให้การดำเนินงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ ก่อนออกสู่ท้องตลาดมีคุณธรรมและความโปร่งใส อำนวยความสะดวกให้ประชาชน ให้เกิดความเชื่อมโยงกับนโยบายต่างๆ ที่เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งจากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในช่วงระยะ 2 ปีที่ผ่านมา ยังอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือเป็นโอกาสในการพัฒนางานเพิ่มขึ้น จึงสนใจพัฒนาคุณภาพ การให้บริการในงานฯ ดังกล่าวให้เกิดการพัฒนาที่ครอบคลุมมากขึ้น โดยมุ่งเน้นประเด็นที่เป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ได้แก่ การพิจารณาอนุญาตมีความรวดเร็วและทันเวลา ยึดคุณธรรมและความโปร่งใสในการพิจารณาอนุญาตและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการให้บริการ รวมทั้งการประเมินผลจากการพัฒนาคุณภาพการให้บริการดังกล่าวในทุกประเด็นด้วย

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อพัฒนาระบบการพิจารณาอนุญาตให้มีความรวดเร็วและทันเวลา
2. เพื่อพัฒนาระบบการให้บริการพิจารณาอนุญาต ให้มีคุณธรรมและความโปร่งใส
3. เพื่อพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ และประเมินผลฯ

นิยามศัพท์เฉพาะ

ผลิตภัณฑ์สุขภาพ หมายถึง ผลิตภัณฑ์ประเภท ยา อาหาร เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ ยาเสพติดให้โทษ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และวัตถุอันตราย

บริการสุขภาพ หมายถึง การดำเนินการสถานพยาบาล สปาและนวดเพื่อสุขภาพ

วิธีการศึกษาวิจัย

1. รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการอย่างมีส่วนร่วมใช้แบบสอบถามสำหรับผู้ให้บริการ แบบประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ และแบบประเมินความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ที่ได้พัฒนาขึ้นสำหรับผู้รับบริการ เก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนมีนาคม 2558 ถึงเดือนตุลาคม 2559 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ เกสเซอร์และเจ้าหน้าที่ในสายงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด ในสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท จำนวน 6 คน และกลุ่มผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ เบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท จากการสัมภาษณ์เชิงลึกของผู้ใช้บริการที่มาใช้บริการ จำนวน 10 คน โดยเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) และจากการตอบแบบประเมินความพึงพอใจการรับบริการออนไลน์ของผู้ใช้บริการทั้งหมดในช่วงระยะเวลาที่ทำการศึกษา รวมจำนวน 420 คน

3. การดำเนินการศึกษา

การพัฒนางานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท มีขั้นตอนการดำเนินงาน แบ่งเป็น 3 ระยะ ดังนี้

ระยะที่ 1 วิเคราะห์สถานการณ์ เป็นการวิเคราะห์ทั้งในมุมมองของผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ เป็นการสังเกตแบบมีส่วนร่วม (Participation) และการสัมภาษณ์เชิงลึก (In-depth interview) โดยการสัมภาษณ์ผู้ให้บริการที่มาติดต่อเจ้าหน้าที่เพื่อขออนุญาตผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ ในช่วงเดือน พฤษภาคม 2558

ระยะที่ 2 พัฒนาระบบบริการ เป็นการพัฒนางานฯ โดยผู้ให้บริการ ซึ่งได้แก่ เกสเซอร์และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานฯ ในกลุ่มงานฯ ในช่วงเดือนมิถุนายน – กันยายน 2559 ดังนี้

2.1 พัฒนาระบบบริการ ให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทันเวลา ได้แก่ ออกแบบทะเบียนรายงานผลการปฏิบัติงานพิจารณาอนุญาต สร้างและพัฒนาคู่มือประชาชนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท อย่างครบถ้วนและเผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆ

2.2 พัฒนาระบบบริการ ให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ

2.3 พัฒนาระบบบริการ เพื่อให้ผู้มารับบริการเกิดความพึงพอใจ ตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งประกอบด้วย ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก, ด้านการแสดงขั้นตอนการบริการและระยะเวลาแต่ละขั้นตอน, ด้านผู้จัดการศูนย์บริการฯ, ด้านแผนพัฒนาคุณภาพงานบริการ และด้านการแนะนำการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อต่างๆ

2.4 พัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการ โดยสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ประเมินความพึงพอใจการรับบริการในรูปแบบออนไลน์

ระยะที่ 3 ประเมินผลการพัฒนางานฯ จาก ระยะที่ 2 จากระยะเวลาการพิจารณาอนุญาตเปรียบเทียบกับระยะเวลามาตรฐานที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชน แบบ ประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสตามมาตรฐานของ สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ และแบบสำรวจประเมินความพึงพอใจในรูปแบบออนไลน์ ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในช่วง เดือนตุลาคม 2559

4. สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย โดยอาศัยเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ย

ผลการวิจัย

1. สถานการณ์ปัญหาทางานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด จากตัวอย่าง 16 คน

ตารางที่ 1 สถานการณ์ปัญหาทางานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด

ประเด็นปัญหา	สถานการณ์ปัญหา
1. ความรวดเร็วและทันเวลาในการพิจารณาอนุญาต	- การพิจารณาอนุญาตมีความล่าช้า (จากจำนวนผู้ตอบทั้งสิ้น 16 คน)
2. คุณธรรมและความโปร่งใสในการพิจารณาอนุญาต	- ผู้รับบริการไม่สามารถตรวจสอบว่าเรื่องที่ยื่นไว้กำลังอยู่ระหว่างดำเนินการในขั้นตอนใด (จากจำนวนผู้ตอบทั้งสิ้น 13 คน)
3. ระบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ	- การประเมินความพอใจในรูปแบบเดิมทำให้ได้ข้อมูลที่ลำเอียง เนื่องจากการประเมินผลต่อหน้าเจ้าหน้าที่โดยตรง (จากจำนวนผู้ตอบทั้งสิ้น 10 คน)

จากตารางที่ 1 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ได้เสนอประเด็นสถานการณ์ปัญหา เพื่อนำไปสู่การพัฒนางาน คือ ปัญหาการพิจารณาอนุญาต ยังมีความล่าช้า ผู้รับบริการไม่สามารถตรวจสอบว่าเรื่องที่ยื่นไว้กำลังอยู่ระหว่างดำเนินการในขั้นตอนใด และการประเมินความพึงพอใจในรูปแบบเดิมทำให้ได้ข้อมูลที่ลำเอียง เนื่องจากการประเมินผลต่อหน้าเจ้าหน้าที่โดยตรง

2. การพัฒนางานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด

จากการพัฒนาระบบบริการด้านงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด ทำให้เกิดการพัฒนาระบบบริการ ดังต่อไปนี้

2.1 พัฒนาระบบพิจารณาอนุญาตให้เป็นไป ด้วยความรวดเร็วและทันเวลา โดยพัฒนางาน ดังนี้

- ออกแบบทะเบียนรายงานผลการปฏิบัติงาน พิจารณาอนุญาต ประกอบด้วย ทะเบียนรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบสมุดบันทึกและในระบบ

คอมพิวเตอร์ จากเดิมมีเพียงรูปแบบการบันทึกด้วยระบบคอมพิวเตอร์เท่านั้น เพื่อให้เกิดระบบสำรองข้อมูล การพิจารณาอนุญาต เจ้าหน้าที่สามารถทวนสอบขั้นตอน และระยะเวลาการพิจารณาอนุญาตในแต่ละขั้นตอน ได้โดยละเอียดจากทะเบียนรายการงานการปฏิบัติงานฯ ทั้งสองรูปแบบ ซึ่งประกอบด้วย รายละเอียดผู้รับบริการ รวมถึงระยะเวลาการอนุญาตในแต่ละขั้นตอน

- สร้างและพัฒนาคู่มือประชาชน ของสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดชัยนาทอย่างเป็นมาตรฐานครบถ้วนและ เผยแพร่แก่ประชาชนผ่านช่องทางต่างๆ ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาอย่างละเอียด ครบถ้วนตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ กำหนดไว้ จำนวนทั้งสิ้น 78 กระบวนงาน เพื่อใช้เป็นคู่มือ ในการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตที่มีมาตรฐาน และใช้เป็น เครื่องมือประเมินผลการปฏิบัติงานรับอนุญาต โดยเปรียบเทียบระยะเวลาการอนุญาตมาตรฐานกับทะเบียนรายการ ผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้การพิจารณาอนุญาตมีคุณธรรม และความโปร่งใส

2.2 พัฒนาระบบบริการให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสอย่างต่อเนื่อง ตามมาตรฐานของสำนักงาน คณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยมีทีมเจ้าหน้าที่ ร่วมกันพัฒนางาน ให้เป็นไปตามแนวทาง ดังกล่าว อีกทั้งมีทีมนิติกร สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ในเขตสุขภาพที่ 3 เป็นที่ปรึกษา เพื่อให้ได้แนวทางพัฒนางาน เป็นไปตามมาตรฐานฯ รวมทั้งมีการประเมินผลการพัฒนางานในทุกประเด็นตามมาตรฐานฯ และได้รับการตรวจ ประเมิน นิเทศ ติดตามจากเจ้าหน้าที่จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและทีมนิติกร สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดในเขตสุขภาพที่ 3 ด้วย

2.3 การพัฒนาระบบการให้บริการและประเมิน ความพึงพอใจในการรับบริการแบบออนไลน์ ที่ได้พัฒนาขึ้น อธิบายได้ดังนี้

2.3.1 พัฒนาระบบบริการเพื่อสร้างความ พึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการตามมาตรฐานสำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยา ประกอบด้วยมาตรฐาน 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

- ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยจัดให้มี “มุมเครื่องดื่มสำหรับผู้มารับบริการ” เพื่อให้บริการระหว่างที่มอดิตต่อ และ “จัดให้มีอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ไว้ให้บริการสำหรับผู้รับบริการโดยเฉพาะ เพื่อใช้งานรับอนุญาตและการยื่นขออนุญาตผ่านระบบใหม่ (e-Submission)

- ด้านการแสดงขั้นตอนการบริการและ กำหนดระยะเวลาแต่ละขั้นตอน โดยจัดให้มี “แผนผัง ขั้นตอนการปฏิบัติงานและกำหนดระยะเวลาแต่ละขั้นตอน” เพื่อใช้ประกอบการให้คำแนะนำ

- ด้านผู้จัดการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพ เบ็ดเสร็จและแผนพัฒนาคุณภาพงานบริการ โดยวาง โครงสร้างผังการทำงานไว้อย่างชัดเจน ซึ่งกำหนดให้มี หัวหน้างานฯ ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการศูนย์ฯ เพื่อควบคุม กำกับงานอื่นๆ โดยมีทีมงานร่วมกันวางแผนพัฒนา คุณภาพงานบริการ ให้เกิดการพัฒนาในการรับอนุญาต อย่างต่อเนื่อง ได้แก่ แผนปฏิบัติการโครงการพัฒนา ระบบบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ

- ด้านการแนะนำและการประชาสัมพันธ์ ผ่านสื่อช่องทางต่างๆ โดยจัดให้มีแผนพับข้อมูลและ ขั้นตอนการขออนุญาต, เอกสารเผยแพร่การขออนุญาต ทางเว็บไซต์ของหน่วยงานและสื่อสังคม (Social media) ผ่านทาง facebook กลุ่มงานฯ (FDA chainat) เพื่อให้ ข้อมูลและตอบข้อซักถามการขออนุญาตต่างๆ แก่ ประชาชน

2.3.2 พัฒนาระบบการประเมินความพึงพอใจ การรับบริการในรูปแบบออนไลน์ ซึ่งสามารถประมวลผล และวิเคราะห์ผลได้ทันที อีกทั้ง ผู้มารับบริการสามารถ ตอบแบบประเมินออนไลน์ในมือถือของตนได้ ทำให้ ไม่ต้องประเมินความพึงพอใจต่อหน้าเจ้าหน้าที่โดยตรง ช่วยลดปัญหาการได้มาของข้อมูลที่ล่าเอียง

3. ความรวดเร็วและทันเวลาในการพิจารณา อนุญาต

ตารางที่ 2 ความรวดเร็วและทันเวลาในการพิจารณาอนุญาต

ระยะเวลาที่ศึกษา	จำนวนครั้งที่ระยะเวลาการพิจารณาอนุญาต		จำนวนทั้งหมดที่พิจารณาอนุญาต
	เป็นไปตามกำหนดเวลา	ไม่เป็นไปตามกำหนดเวลา	
- ช่วงก่อนพัฒนางาน (ปี 2557)	142 (97.0%)	5 (3.0%)	147
- หลังการพัฒนางาน (ปี 2558)	186 (100.0%)	0 (0.0%)	186

จากตารางที่ 2 พบว่า ในปี 2557 ก่อนการพัฒนาระบบการให้บริการ มีการพิจารณาอนุญาตฯ ที่รวดเร็วและทันเวลา (ร้อยละ 97.0) และต่อมาหลังการพัฒนาระบบฯ ในปี 2558 พบว่าการพิจารณาอนุญาต มีความรวดเร็วและทันเวลาเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 100.0)

4. คุณธรรมและความโปร่งใสในการพิจารณาอนุญาต

ตารางที่ 3 เปรียบเทียบผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส ในปี 2558 - 2559

ประเด็นคำถาม	ปี 2558		ปี 2559	
	มี	ไม่มี	มี	ไม่มี
EB 4 การดำเนินงานตามคู่มือกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก	√	-	√	-
EB 5 ความเป็นธรรมในการปฏิบัติงานตามภารกิจหลัก	√	-	√	-
EB 6 ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการปฏิบัติราชการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน				
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน/โครงการหรือปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการในภารกิจหลัก	√	-	√	-
- ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาโครงการในภารกิจหลักอย่างต่อเนื่องเมื่อสิ้นสุดโครงการ	√	-	√	-
EB 7 หน่วยงานของท่านมีช่องทางที่ให้ประชาชนเข้าถึงข้อมูลตามภารกิจหลักต่อไปนี้ หรือไม่	√	-	√	-

จากตารางที่ 3 พบว่า ในปี 2559 มีการดำเนินงานครบถ้วนในทุกประเด็น ซึ่งผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสเพิ่มขึ้นจากผลในปี 2558 ได้แก่ ประเด็น “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วม ในการจัดทำแผนงานหรือโครงการหรือปรับปรุงแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติราชการในภารกิจหลัก” และ “ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการปรับปรุงแก้ไขพัฒนาโครงการ ในภารกิจหลักอย่างต่อเนื่องเมื่อสิ้นสุดโครงการ”

5. การพัฒนาระบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

5.1 คุณลักษณะทางประชากร

กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 77.1) อายุ 30-49 ปี (ร้อยละ 77.9) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 66.2) อาชีพค้าขาย (ร้อยละ 87.4) มาใช้บริการเรื่องติดต่อสอบถามขั้นตอนการ รับอนุญาตและเอกสารที่เกี่ยวข้อง (ร้อยละ 73.8) จากจำนวน 420 คน

5.2 ความพึงพอใจในการรับบริการ จำแนกรายด้าน

ตารางที่ 4 ความพึงพอใจในการรับบริการ จำแนกรายด้าน

ประเด็นความพึงพอใจ	คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินการ	4.06	0.31	มาก
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.23	0.29	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ	3.95	0.31	มาก
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	3.94	0.39	มาก

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และด้านคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 6 สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และระดับความพึงพอใจในการรับบริการ จำแนกรายข้อในประเด็นต่างๆ

ประเด็นความพึงพอใจ ในการรับบริการ	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด			
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการดำเนินการรับอนุญาต								
1. มีรูปแบบและขั้นตอนในการรับอนุญาตฯ ชัดเจน	1.4	1.7	1.0	95.5	0.5	3.92	0.45	มาก
2. เอกสารที่ใช้ประกอบการอนุญาตชัดเจน และครบถ้วน	1.4	0.5	0.7	82.1	15.2	4.09	0.55	มาก
3. มีการเปิดโอกาสให้ผู้ขออนุญาตซักถาม	0.2	1.9	1.0	75.0	21.9	4.16	0.55	มาก
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
1. การให้บริการสะดวกรวดเร็ว	1.2	2.4	3.6	90.0	2.9	3.91	0.51	มาก
2. มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ	1.7	0.2	1.4	96.0	0.7	3.94	0.42	มาก
3. กริยามารยาทและการพูดจาสุภาพเรียบร้อย	0.7	1.2	1.2	6.7	90.2	4.85	0.56	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ								
1. สถานที่รับอนุญาตฯ มีความสะดวก และเป็นระเบียบเรียบร้อย	1.0	0.7	21.2	76.0	1.2	3.76	0.53	มาก
2. มีเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม	0.5	0.5	6.2	84.0	8.8	4.00	0.46	มาก
3. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพียงพอ และเหมาะสม	0.5	0.2	9.0	71.4	18.8	4.08	0.57	มาก
ด้านคุณภาพการให้บริการ								
1. มีมุมให้บริการเครื่องดื่มแก่ผู้มารับบริการ	0.5	1.0	11.9	72.9	13.8	3.99	0.58	มาก
2. มีคอมพิวเตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ	1.0	2.4	5.2	90.0	1.4	3.89	0.49	มาก

จากตารางที่ 6 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในการรับบริการรายข้อในแต่ละด้าน เป็นดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการรับอนุญาต พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในประเด็นที่มีการเปิดโอกาสให้ผู้ขออนุญาตซักถามมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย=4.16, SD=0.55) รองลงมาคือ เอกสารที่ใช้ประกอบการอนุญาตชัดเจนและครบถ้วน (คะแนนเฉลี่ย=4.09, SD=0.55) และมีรูปแบบและขั้นตอนในการรับอนุญาตชัดเจน (คะแนนเฉลี่ย=3.92, SD=0.45)

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในกิจกรรมการพาและการพูดจาสุภาพเรียบร้อยมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย=4.85, SD=0.56) รองลงมาคือ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ (คะแนนเฉลี่ย=3.94, SD=0.42) และการให้บริการสะดวกรวดเร็ว (คะแนนเฉลี่ย=3.91, SD=0.51) ตามลำดับ

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพียงพอและเหมาะสม พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในการมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ เพียงพอและเหมาะสม (คะแนนเฉลี่ย =4.08, SD=0.57) รองลงมาคือ การมีเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเหมาะสม (คะแนนเฉลี่ย=4.0, SD=0.46) สถานที่รับอนุญาตฯ มีความสะดวกและเป็นระเบียบเรียบร้อย (คะแนนเฉลี่ย=3.76, SD=0.53)

4. ด้านคุณภาพการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในประเด็นที่มีมุมให้บริการเครื่องดื่มแก่ผู้มารับบริการมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย 3.99, SD=0.58) รองลงมาคือ มีคอมพิวเตอร์ให้บริการอย่างเพียงพอ (คะแนนเฉลี่ย=3.89, SD=0.49)

สรุปผลการศึกษาและอภิปรายผล

1.1 กลุ่มตัวอย่าง ได้เสนอประเด็นสถานการณ์ปัญหา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาฯ พบว่า การพิจารณาอนุญาตมีความล่าช้า เนื่องจากแต่เดิมเป็นเพียงการรับอนุญาตโดยใช้เอกสารเท่านั้นและเจ้าหน้าที่เป็นผู้พิจารณาทำให้ต้องใช้ระยะเวลาในการพิจารณาอย่างถี่ถ้วน อีกทั้งปัญหาผู้รับบริการไม่สามารถตรวจสอบว่าเรื่องที่ยื่นไว้กำลังอยู่ระหว่างดำเนินการในขั้นตอนใด เนื่องจากยังไม่มีระบบที่ให้ผู้รับบริการตรวจสอบได้ทันทีและ

พบปัญหาการประเมินความพอใจในรูปแบบเดิมทำให้ได้ข้อมูลที่ลำเอียง เนื่องจากการประเมินความพึงพอใจผู้รับบริการต่อหน้าเจ้าหน้าที่โดยตรง

1.2 ผลการพัฒนาฯ ทำให้เกิดการพัฒนาระบบบริการ จำแนกรายด้าน ดังต่อไปนี้

1. พัฒนางานการพิจารณาอนุญาตให้เป็นไปด้วยความรวดเร็วและทันเวลา

- ออกแบบทะเบียนรายงานผลการปฏิบัติงานพิจารณาอนุญาต ได้แก่ ทะเบียนรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบสมุดบันทึกและในระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งจากเดิมมีเพียงรูปแบบการบันทึกด้วยระบบคอมพิวเตอร์เท่านั้น เพื่อให้เกิดระบบสำรองข้อมูลรวมทั้งช่วยให้เจ้าหน้าที่สามารถทวนสอบขั้นตอนและระยะเวลาการพิจารณาอนุญาตในแต่ละขั้นตอนได้จากทะเบียนรายงานการปฏิบัติงานฯ ทั้งสองรูปแบบที่ได้ออกแบบและพัฒนาไว้ ซึ่งประกอบด้วย รายละเอียดผู้รับบริการ รวมถึงระยะเวลาการอนุญาตในแต่ละขั้นตอนโดยเจ้าหน้าที่ได้บันทึกข้อมูลการอนุญาตของจังหวัดที่เป็นปัจจุบันในแต่ละขั้นตอนอย่างละเอียดทุกครั้ง

- สร้างและพัฒนาคู่มือประชาชนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาทอย่างครบถ้วน ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนและระยะเวลาในการพิจารณาในแต่ละขั้นตอนอย่างละเอียดครบถ้วน และเผยแพร่ผ่านช่องทางต่างๆ ตามที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการได้กำหนดไว้ครบถ้วน เพื่อใช้เป็นคู่มือในการดำเนินงานฯ ที่มีมาตรฐาน และใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานอนุญาต โดยเปรียบเทียบระยะเวลาการอนุญาตมาตรฐานกับทะเบียนรายงานผลการปฏิบัติงานซึ่งผลจากการพัฒนา พบว่า ในปี 2557 ก่อนการพัฒนากระบวนการให้บริการ มีการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพที่รวดเร็วและทันเวลา (ร้อยละ 97) และในปี 2558 ภายหลังการพัฒนาฯ มีความรวดเร็วและทันเวลาเพิ่มขึ้น (ร้อยละ 100) ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากผู้ให้บริการ ได้มีการทบทวนข้อมูลระยะเวลาการพิจารณาอนุญาตที่ได้บันทึกไว้ในทะเบียนรายงานผลการปฏิบัติงานพิจารณาอนุญาตที่ได้พัฒนาขึ้นอย่างสม่ำเสมอ และร่วมกันวางแผนการดำเนินงานเพื่อให้

การพิจารณาอนุญาตเป็นไปด้วยความรวดเร็วและทันเวลา อีกทั้งมีระยะเวลามาตรฐานในการพิจารณาอนุญาตที่ได้รับและเผยแพร่ไว้ในคู่มือประชาชน เพื่อใช้เปรียบเทียบกับในแต่ละขั้นตอนโดยละเอียด

2. ด้านคุณธรรมและความโปร่งใสตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ โดยพัฒนาระบบบริการให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสอย่างต่อเนื่อง มีทีมเจ้าหน้าที่ร่วมกันพัฒนางานให้เป็นไปตามแนวทางฯ และมาตรฐานฯ รวมทั้งมีการประเมินผล การพัฒนางานในทุกประเด็น ซึ่งผลการประเมินฯ ได้เพิ่มขึ้น จากผลในปี 2558 ที่ผ่านมา เนื่องมาจากในระหว่างการพัฒนาได้รับการนิเทศ ติดตามผลการปฏิบัติงานจากหน่วยงานภายนอกอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ เจ้าหน้าที่จากสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการและทีมนิเทศในเขตสุขภาพที่ 3 ทำให้เกิดการพัฒนาระบบบริการเพื่อให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสอย่างต่อเนื่อง

3. ด้านการพัฒนาระบบการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ ตามมาตรฐานสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา อีกทั้งพัฒนาระบบการประเมิน โดยสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ประเมินในรูปแบบออนไลน์เพิ่มเติมจากรูปแบบเอกสาร เพื่อลดระยะเวลาประเมินผล เนื่องจากแบบประเมินออนไลน์สามารถประมวลผลวิเคราะห์ผลได้ทันที อีกทั้งสามารถทำแบบประเมินในมือถือของตนได้ ทำให้ไม่ต้องประเมินต่อหน้าเจ้าหน้าที่โดยตรง ช่วยลดปัญหาการได้มาของข้อมูลที่ลำเอียง ผลจากการพัฒนาระบบบริการฯ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านรูปแบบและขั้นตอนในการรับอนุญาต ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และด้านคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากการดำเนินงานของศูนย์บริการฯ ทั้งในส่วนกลางและภูมิภาคมีรูปแบบและแนวทางที่มีมาตรฐานเดียวกันและสอดคล้องกัน เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้มาติดต่อ ยื่นคำขออนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีขั้นตอนที่สั้นกระชับ อีกทั้งเกิดความโปร่งใส เป็นธรรมในการให้บริการ

ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำผลการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาดอย่างต่อเนื่อง โดยอธิบายจำแนกรายประเด็น ได้ดังนี้

1.1 ด้านความทันเวลา ควรสร้างระบบการเตือนเวลาการพิจารณาอนุญาตในแต่ละขั้นตอนแก่เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เพื่อให้เกิดการวางแผนการพิจารณาอนุญาตอย่างรวดเร็วและทันเวลา

1.2 ด้านคุณธรรมและความโปร่งใส ควรสร้างระบบการตรวจสอบการพิจารณาอนุญาตสำหรับผู้รับอนุญาต เพื่อให้ทราบว่าการพิจารณาอนุญาตอยู่ในขั้นตอนใดแล้วหลังจากยื่นคำขอไว้

1.3 ด้านความพึงพอใจ ควรสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมากขึ้นในทุกด้าน เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการใช้บริการมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ควรจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้รับบริการให้มากขึ้น

2. ควรพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้มีความรู้และความเข้าใจในขั้นตอนการพิจารณาอนุญาต และเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างแม่นยำ และติดตามรูปแบบการพิจารณาอนุญาตที่ทันสมัยสม่ำเสมอ

3. ควรวิเคราะห์ผลการพัฒนางานฯ ปัญหาอุปสรรคอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การพัฒนางานต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณเภสัชกรชัยวัฒน์ สิงห์หิรัญสุรณ รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชัยนาท สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ และข้อคิดเห็นต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ เพื่อการพัฒนางานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด ทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

1. ชัยวัฒน์ สິงห์หิรัญสรณ์. (2558). *คู่มือการวิเคราะห์งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ*. ชัยนาท. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท.
2. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. (2558). *การให้บริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (one stop service center)*. เข้าถึงเมื่อ 25 กรกฎาคม. เข้าถึงได้จาก <http://newsswe.fda.moph.go.th/osscc/tha/frontend/index.php>.
3. สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. (2558). *การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ*. เข้าถึงเมื่อ 25 กรกฎาคม. เข้าถึงได้จาก https://www.nacc.go.th/ewt_news.php?nid=12218.
4. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท. (2558). *สรุปผลการวิเคราะห์ห้องครัวและงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท*. ชัยนาท: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท.
5. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท. (2559). *รายงานผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ประจำปี 2557-2558*. เข้าถึงเมื่อ 25 กรกฎาคม. เข้าถึงได้จาก <http://203.157.72.106/fulltext2/word/17667/1.pdf>.

