



การประเมินผลระบบการให้บริการงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ ก่อนออกสู่ท้องตลาด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท Service Quality Evaluation on Pre-marketing Control of Health Products, Chai Nat Provincial Health Office

อรุณรัตน์ อรุณเมือง Arunrut Arunmuang

กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

Consumer Protection and Pharmaceutical, Chai Nat Provincial Public Health Office

E-mail : a.arunmuang02@gmail.com

รับต้นฉบับ 31 กรกฎาคม 2562 ฉบับปรับปรุง 29 ตุลาคม 2562 รับลงตีพิมพ์ 2 ธันวาคม 2562

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการประเมินผล โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลสำเร็จจากการนำรูปแบบการให้บริการงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาดที่ได้พัฒนาไว้เมื่อปี 2560-2561 มาใช้ โดยมุ่งเน้นความรวดเร็วและทันเวลาในการพิจารณาอนุญาตฯ เกิดคุณธรรมและความโปร่งใส อีกทั้งผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อระบบประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์สำหรับผู้รับบริการหรือ e-satisfaction ที่ได้พัฒนาไว้ ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาคือ กลุ่มผู้รับบริการที่เข้ารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 ถึงเดือนมิถุนายน 2562 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบประเมินผลความรวดเร็วและทันเวลาในการพิจารณาอนุญาตฯ แบบประเมินคุณธรรมและความโปร่งใส และแบบประเมินผลระบบประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์สำหรับผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า จากการนำรูปแบบการให้บริการงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาดที่ได้พัฒนาไว้ มาใช้ในปี 2562 ทำให้การพิจารณาอนุญาตฯ มีความรวดเร็วและทันเวลา (ร้อยละ 100) อีกทั้งเกิดการให้บริการที่โปร่งใสและเป็นธรรม (ร้อยละ 100) และผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อระบบประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์ ทั้งในด้านคุณภาพของเนื้อหา (content) และด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ (design) อยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย=4.78, SD=0.21 และคะแนนเฉลี่ย=4.78, SD=0.21 ตามลำดับ) ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้ สะท้อนให้เห็นถึงผลสำเร็จจากการนำรูปแบบการให้บริการที่ได้พัฒนาไว้มาปรับใช้ ซึ่งควรนำรูปแบบการให้บริการ จากการพัฒนาระบบงานดังกล่าวไปเป็นต้นแบบในการปฏิบัติงาน เกิดคู่มือหรือแนวทางการให้บริการ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในงานสาธารณสุขจังหวัดอื่น ๆ อย่างกว้างขวางต่อไป

คำสำคัญ: การประเมินผลระบบ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ระบบการให้บริการ

Abstract

The research was to evaluate the successful implementation of the model of Pre-Marketing Control of Health Products that developed between 2017 and 2018 in order to achieve speed and timeliness in the approval process, integrity and transparency in the service, and enhance the clients' satisfaction with the developed E-Satisfaction Survey. This study used a quantitative research as the research design based descriptive statistics. The population and sample was customers of the One Stop Service Center in Chai Nat Provincial Health Office from October 2018 to June 2019. The research instruments included the speed and timeliness scale in the approval process, the integrity and transparency scale, and e-satisfaction survey. Data was collected then analyzed by using frequency, percentage, average and standard deviation. The results of this study indicated that from the implementation the model of Pre-marketing Control of Health Products And Services (developed between 2017 and 2018) in 2019, the approval process could achieve speed and timeliness (100.0%), the service could achieve integrity and transparency in the service (100.0%). Most of the clients had the highest level of their satisfaction with e-satisfaction Survey in terms of content quality and design and layout (mean = 4.78, SD = 0.21, and mean = 4.78, SD = 0.21, respectively). The findings reflect the successful implementation of the developed model. The developed model could be applied as a prototype for service work and lead to the preparation of a handbook or guidelines for further applications in other types of service in the other Provincial Health Office scope.

Key words: service quality evaluation, product, health service, service system

บทนำ

งานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด เป็นหนึ่งในภารกิจหลักของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ เพื่อปกป้องคุ้มครองสิทธิและความปลอดภัยประชาชน จากการบริโภคสินค้าและบริการและอำนวยความสะดวกต่อผู้ประกอบการ อันประกอบด้วย การพิจารณาออกใบอนุญาตผลิต ขาย นำเข้ามาในราชอาณาจักร ผลิตภัณฑ์ประเภทยา อาหาร เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ยาเสพติดให้โทษที่ใช้ในทางการแพทย์ วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือน ตามที่ได้รับมอบอำนาจจาก

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)⁽¹⁾ และ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ได้จัดให้มีศูนย์ผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ หรือ One Stop Service Center นับตั้งแต่ปี 2549 เป็นต้นมา เพื่อเป็นศูนย์รับคำขออนุญาตที่จุดเดียว ลดความยุ่งยากของผู้ประกอบการในการยื่นคำขออนุญาต ตามแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา⁽²⁾ โดยมีการดำเนินงานเป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ป.ป.ช.) เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดคุณธรรมและความโปร่งใสในการพิจารณาอนุญาต⁽³⁾

ในปี 2560 และ 2561 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ได้พัฒนาระบบงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานเริ่มจากวิเคราะห์สถานการณ์ปัญหาในงานฯ เป็นการวิเคราะห์ทั้งในมุมมองของผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ เพื่อนำไปสู่การกำหนดรูปแบบการพัฒนาระบบบริการฯ เพื่อให้การพิจารณาอนุญาตฯ มีความรวดเร็วและทันเวลา โดยการออกแบบทะเบียนรายงานและบันทึกผลการปฏิบัติงานพิจารณาอนุญาตฯ อย่างครบถ้วน สร้างและพัฒนาคู่มือประชาชนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาทอย่างครบถ้วน และมีการเผยแพร่ผ่านช่องทางต่าง ๆ รวมถึงพัฒนาระบบการให้บริการฯ ให้มีคุณธรรมและความโปร่งใสตามเกณฑ์มาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติครบถ้วนในทุกข้อ อีกทั้งมีการสร้างและพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์สำหรับผู้รับบริการหรือ e-satisfaction ขึ้น⁽⁴⁾

จากการพัฒนาระบบฯ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้นำรูปแบบการให้บริการฯ ดังกล่าวมาใช้ในปี 2562 ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาทในทุกประเด็นของการพัฒนาฯ และเพื่อเป็นการประเมินผลสำเร็จของรูปแบบการให้บริการฯ ที่ได้จากการพัฒนาฯ ดังกล่าว และมีการประเมินผล โดยมุ่งเน้นประเด็นที่เป็นหัวใจสำคัญของการให้บริการ ได้แก่ ความรวดเร็วและทันเวลาในการพิจารณาอนุญาตฯ เกิดคุณธรรมและความโปร่งใส อีกทั้งผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อระบบประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์สำหรับผู้รับบริการที่ได้พัฒนาไว้ เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงผลสำเร็จจากการนำรูปแบบการให้บริการฯ ที่ได้พัฒนาไว้มาปรับใช้ ซึ่งควรจะนำรูปแบบการให้บริการฯ จากการพัฒนาระบบงานฯ ดังกล่าวนี้นี้ ไปเป็นต้นแบบในการปฏิบัติงานให้บริการฯ เกิดคู่มือหรือแนวทาง

การให้บริการฯ เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ในงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอื่น ๆ อย่างกว้างขวางต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อประเมินผลความเร็วและทันเวลาในการพิจารณาอนุญาตฯ จากกระบวนการฯ ที่พัฒนาไว้
2. เพื่อประเมินผลคุณธรรมและความโปร่งใสในการพิจารณาอนุญาตฯ จากกระบวนการฯ ที่พัฒนาไว้
3. เพื่อประเมินผลระบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ออนไลน์จากกระบวนการฯ ที่พัฒนาไว้

นิยามศัพท์เฉพาะ

การประเมินผลระบบ หมายถึง กระบวนการวิเคราะห์ผลจากระบบงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาดที่พัฒนาขึ้น

ผลิตภัณฑ์สุขภาพ หมายถึง ผลิตภัณฑ์ประเภทยา อาหาร เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ ยาเสพติดให้โทษที่ใช้ในทางการแพทย์ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาทและวัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือน

ระบบการให้บริการ หมายถึง ระบบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในทุกกระบวนการให้บริการงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด

วิธีการศึกษา

1. รูปแบบการศึกษา

เป็นการประเมินผล โดยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ แบบประเมินผลความเร็วและทันเวลาในการพิจารณาอนุญาตฯ แบบประเมินผลคุณธรรมและความโปร่งใส และแบบประเมินผลระบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ แบบออนไลน์ที่ได้พัฒนาไว้สำหรับผู้รับบริการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนตุลาคม 2561 ถึงเดือนมิถุนายน 2562 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ กลุ่มผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท จากการตอบแบบประเมินผลระบบประเมินความพึงพอใจการรับบริการออนไลน์ของผู้รับบริการทั้งหมด ในช่วงระยะเวลาที่ทำการศึกษาดังแต่เดือนตุลาคม 2561 ถึงเดือนมิถุนายน 2562 รวมจำนวน 220 คน ใช้ระยะเวลาในการเก็บข้อมูลรวม 8 เดือน โดยส่งลิงค์ของแบบประเมินออนไลน์ผ่านช่องทางไลน์ของผู้รับบริการภายหลังการเข้ารับบริการ

3. การดำเนินการศึกษา

การประเมินผลระบบการให้บริการงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังนี้

3.1 นำรูปแบบการให้บริการงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด ที่ได้พัฒนาไว้เมื่อปี 2560 - 2561 มาใช้ โดยมุ่งเน้นการพิจารณาอนุญาตฯ ให้เกิดความรวดเร็วและทันเวลา การให้บริการมีความโปร่งใส เป็นธรรมและผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อระบบประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์ที่ได้พัฒนาไว้สำหรับผู้รับบริการ ซึ่งการนำรูปแบบฯ ดังกล่าวมาใช้ ได้ดำเนินการในช่วงเดือนมกราคม 2561 - กันยายน 2561

3.2 ประเมินผลความรวดเร็วและทันเวลา ในการพิจารณาอนุญาตฯ จากการพัฒนาระบบบริการฯ ตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งประกอบด้วย ด้านสถานที่ อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านการแสดงขั้นตอนการบริการและระยะเวลาแต่ละขั้นตอน ด้านผู้จัดการศูนย์บริการฯ ด้านแผนพัฒนาคุณภาพงานบริการและด้านการแนะนำการให้บริการและการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่อต่าง ๆ

โดยนำระยะเวลาการพิจารณาอนุญาตฯ ที่บันทึกไว้ในทะเบียนรายงานผลการปฏิบัติงานพิจารณาอนุญาตฯ ที่พัฒนาขึ้น มาเปรียบเทียบกับระยะเวลาการพิจารณาอนุญาตฯ ในคู่มือประชาชนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาทที่ได้พัฒนาฯ ขึ้นไว้อย่างครบถ้วน ซึ่งขั้นตอนนี้ได้ดำเนินการในช่วงเดือนตุลาคม 2561 - มิถุนายน 2562

3.3 ประเมินผลการพิจารณาอนุญาตฯ ให้มีคุณธรรมและความโปร่งใส ตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติในด้านดัชนีความโปร่งใสและดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน โดยใช้แบบประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ซึ่งขั้นตอนนี้ได้ดำเนินการในช่วงเดือนมิถุนายน 2562

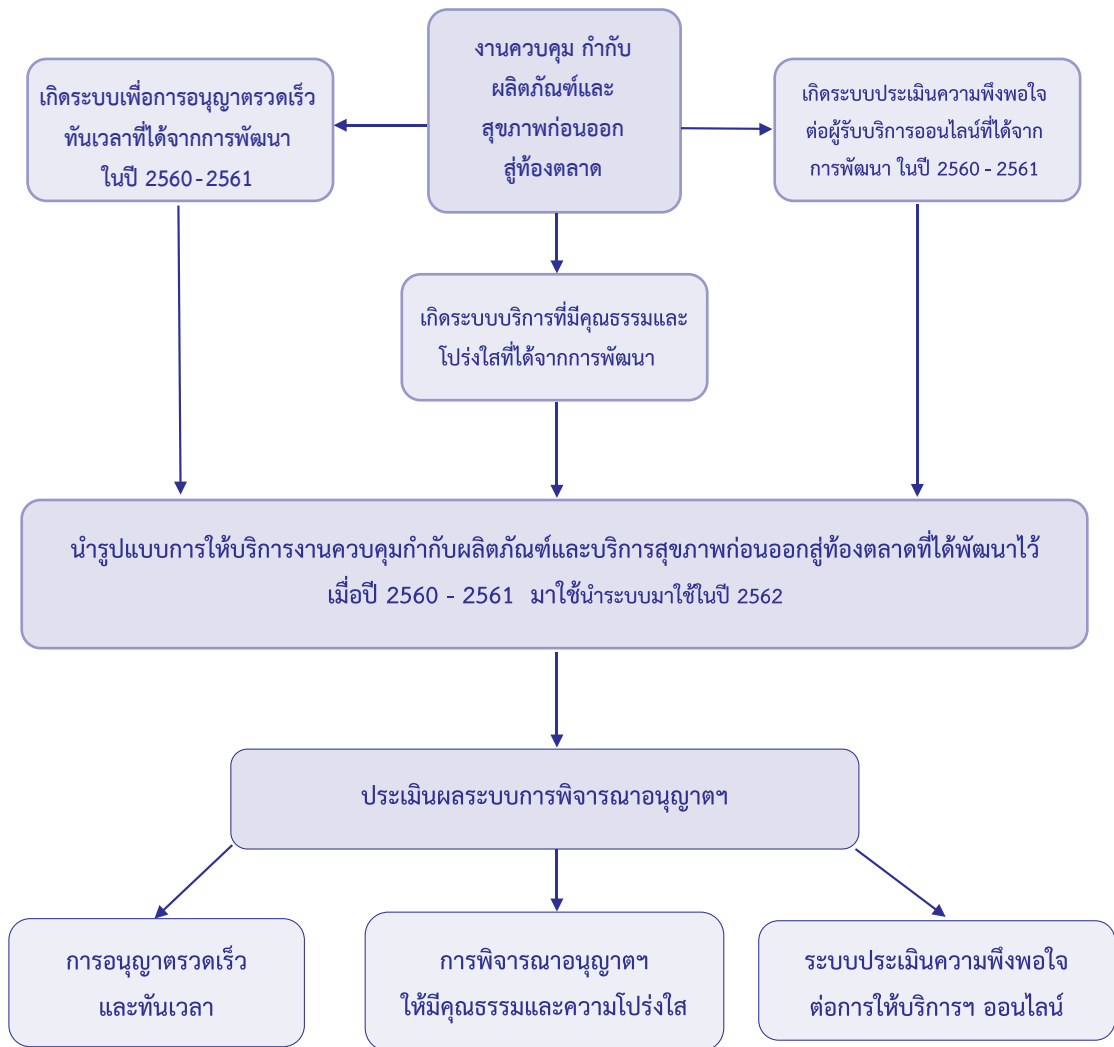
3.4 ประเมินผลระบบประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ ออนไลน์ที่ได้พัฒนาไว้สำหรับผู้รับบริการ โดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจต่อระบบประเมินความพึงพอใจฯ ออนไลน์ ซึ่งขั้นตอนนี้ได้ดำเนินการในช่วงเดือนมิถุนายน 2562

4. สถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย โดยอาศัยเกณฑ์การแปลความหมายค่าเฉลี่ยน้ำหนักคำถาม⁽⁵⁾ ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง พึงพอใจมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

5. กรอบแนวคิดในการศึกษา



ผลการศึกษา

1. ผลการประเมินความรวดเร็วและทันเวลาในการพิจารณาอนุญาตฯ ปี 2562 จากระบบงานฯ ที่พัฒนาไว้

จากการนำรูปแบบระบบการให้บริการงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาทที่ได้พัฒนาไว้ในปี 2560 - 2561 มาใช้ในปี 2562 พบว่ามี

มีการพิจารณาอนุญาตฯ รวดเร็วและทันเวลา (ร้อยละ 100) จากจำนวนครั้งของระยะเวลาการพิจารณาอนุญาตฯ 169 ครั้ง

2. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการพิจารณาอนุญาตฯ ปี 2562 จากระบบงานฯ ที่พัฒนาไว้

ตารางที่ 1 ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการพิจารณาอนุญาตฯ ในปี 2562

ข้อคำถาม	ประเด็นคำถาม	คะแนนเต็ม	ผลการประเมิน	
			คะแนนที่ได้	(ร้อยละ)
ด้านดัชนีความโปร่งใส				
EB 5	หน่วยงานของท่านเปิดโอกาสให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย มีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานตามภารกิจหลักของหน่วยงานอย่างไร	100	100	100
EB 6	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดทำแผนงาน/โครงการตามภารกิจหลักของหน่วยงาน หรือไม่	100	100	100
EB 7	ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินการโครงการตามภารกิจหลักของหน่วยงานหรือไม่	100	100	100
ด้านดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน				
EB 25	หน่วยงานมีการกำหนดมาตรการ กลไก หรือการวางระบบในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามคู่มือหรือมาตรฐานฯ	100	100	100
EB 26	หน่วยงานมีการเผยแพร่กระบวนการอำนวยความสะดวก หรือการให้บริการประชาชน ด้วยการแสดงขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้	100	100	100
	รวม	500	500	100

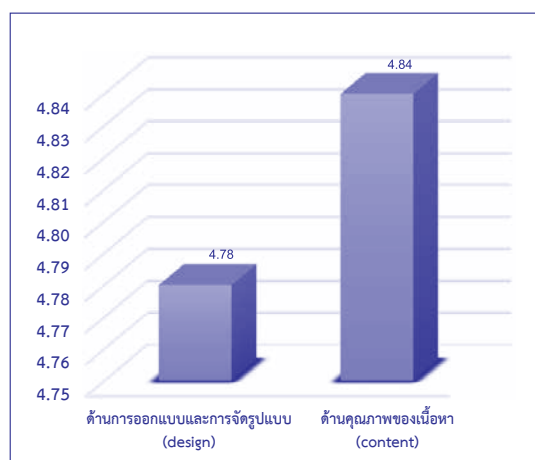
จากตารางที่ 1 พบว่า ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการพิจารณาอนุญาตฯ จากการตรวจประเมินโดยคณะกรรมการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐเขตสุขภาพที่ 3 ในปี 2562 มีการดำเนินการครบถ้วนในทุกด้าน ได้แก่ ด้านดัชนีความโปร่งใสและดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงานและในทุกประเด็นตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ร้อยละ 100)

3. ผลการประเมินระบบประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์ที่ได้พัฒนาไว้

3.1 คุณลักษณะทางประชากร

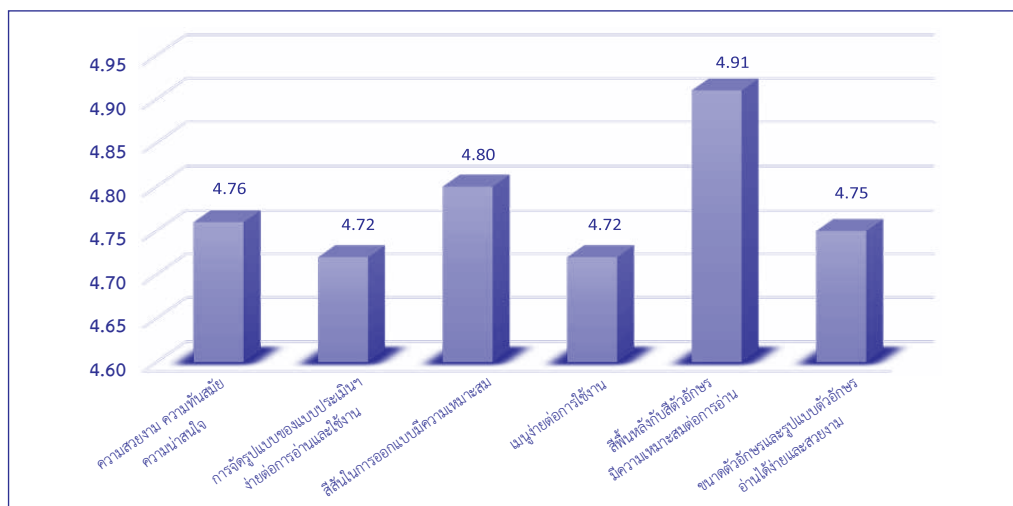
กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 53.2) อายุ 30 - 49 ปี (ร้อยละ 82.3) จบการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 43.6) ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว (ร้อยละ 76.4) จากจำนวน 220 คน

3.2 ความพึงพอใจต่อระบบประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์ที่ได้พัฒนาไว้ จำแนกรายด้าน

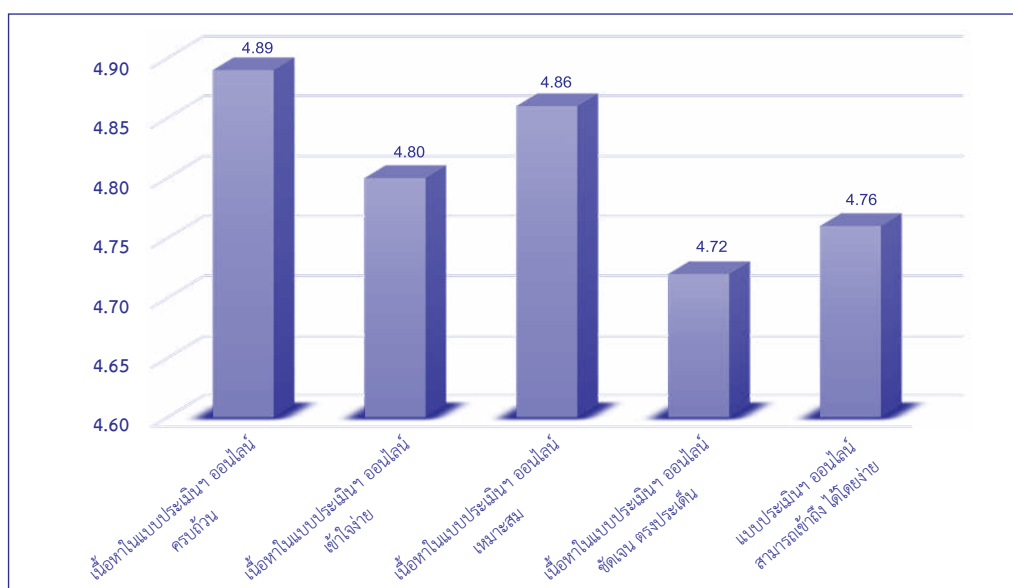


ภาพที่ 1 ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อระบบประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์ที่ได้พัฒนาไว้ ในภาพรวม จำแนกรายด้าน

จากภาพที่ 1 พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในด้านคุณภาพของเนื้อหา (content) และด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ (design) ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด (คะแนนเฉลี่ย = 4.84 และ คะแนนเฉลี่ย = 4.78 ตามลำดับ)



ภาพที่ 2 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อระบบประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์ที่ได้พัฒนาไว้ด้านการออกแบบ และการจัดรูปแบบ (design) จำแนกรายข้อ



ภาพที่ 3 ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจต่อระบบประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์ที่ได้พัฒนาไว้ด้านคุณภาพของเนื้อหา (content) จำแนกรายข้อ

จากภาพที่ 2 และ 3 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อระบบประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์ที่ได้พัฒนาไว้รายข้อในแต่ละด้าน ผลเป็นดังนี้

1. ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ (design) พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจในประเด็นสีพื้นหลังกับตัวอักษรมีความเหมาะสมต่อการอ่าน (คะแนนเฉลี่ย = 4.91) รองลงมาคือสีเส้นในการออกแบบมีความเหมาะสม (คะแนนเฉลี่ย = 4.80) และความสวยงาม ความทันสมัย ความน่าสนใจของระบบประเมินฯ ออนไลน์ (คะแนนเฉลี่ย = 4.76) ตามลำดับ

2. ด้านคุณภาพของเนื้อหา (Content) พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจ ในประเด็นเนื้อหาในแบบประเมินฯ ออนไลน์ ครบถ้วน (คะแนนเฉลี่ย = 4.89) และเนื้อหาในแบบประเมินฯ ออนไลน์ ชัดเจน ตรงประเด็น (คะแนนเฉลี่ย = 4.89) รองลงมาคือ เนื้อหาในแบบประเมินฯ ออนไลน์ เหมาะสม (คะแนนเฉลี่ย = 4.86) และเนื้อหาในแบบประเมินฯ ออนไลน์ เข้าใจง่าย (คะแนนเฉลี่ย = 4.80) ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผล

1. ผลการประเมินความรวดเร็วและทันเวลาในการพิจารณาอนุญาตฯ

1.1 จากการนำรูปแบบระบบการให้บริการงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ที่ได้พัฒนาไว้ในปี 2560-2561 มาใช้ในปี 2562 นี้ พบว่า มีการพิจารณาอนุญาตฯ รวดเร็วและทันเวลา (ร้อยละ 100) จากจำนวนครั้งของระยะเวลาการพิจารณาอนุญาตฯ 169 ครั้ง

1.2 ผลการพิจารณาอนุญาตฯ รวดเร็วและทันเวลา ดังกล่าว อาจเนื่องมาจากระบบการให้บริการฯ ที่ได้ออกแบบไว้นั้น ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถควบคุม กำกับระยะเวลาการดำเนินงานในทุกขั้นตอนของการพิจารณาอนุญาตฯ ได้จากแบบบันทึกผลการปฏิบัติงานพิจารณาอนุญาตในทะเบียนรายงานผลการปฏิบัติงานในรูปแบบสมุดบันทึกและในระบบออนไลน์ เพื่อให้เกิดระบบสำรองข้อมูลผู้รับอนุญาตทั้งหมด ซึ่งประกอบด้วย รายละเอียดของผู้รับบริการ รวมถึงระยะเวลาการอนุญาตในแต่ละขั้นตอน โดยเจ้าหน้าที่ต้องบันทึกข้อมูลการอนุญาตของจังหวัดที่เป็นปัจจุบันในแต่ละขั้นตอนโดยละเอียดทุกครั้ง อีกทั้งมีการพัฒนาคู่มือประชาชนของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาทที่ระบุถึงขั้นตอนการดำเนินงาน เอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมถึงระยะเวลาในแต่ละขั้นตอนของการดำเนินงานพิจารณาอนุญาตฯ เพื่อนำมาเปรียบเทียบระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอนกับระยะเวลามาตรฐานตามที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชนที่ได้พัฒนาไว้นั้น ทำให้ทราบผลของการประเมินความรวดเร็วและทันเวลาในการพิจารณาอนุญาตฯ อีกทั้งระบบฯ ดังกล่าวนี้อย่างยิ่งทำให้เจ้าหน้าที่สามารถทวนสอบขั้นตอนและระยะเวลาการพิจารณาอนุญาตในแต่ละขั้นตอนได้จากทะเบียนรายงานการปฏิบัติงานฯ ทั้งสองรูปแบบที่ได้ออกแบบและพัฒนาไว้อย่างสม่ำเสมอ โดยยึดเกณฑ์เปรียบเทียบระยะเวลาความรวดเร็วและทันเวลาจากที่ระบุไว้ในคู่มือประชาชนดังกล่าวข้างต้น

2. ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการพิจารณาอนุญาตฯ

2.1 จากการนำรูปแบบระบบการให้บริการงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ที่ได้พัฒนาไว้ในปี 2560-2561 มาใช้ในปี 2562 นี้ พบว่าการพิจารณา

อนุญาตฯ มีคุณธรรมและความโปร่งใสครบถ้วนในทุกด้าน ซึ่งได้แก่ด้านดัชนีความโปร่งใสและดัชนีคุณธรรมการทำงานในหน่วยงาน และในทุกประเด็นตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ (ร้อยละ 100.0)

2.2 ผลการประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการพิจารณาอนุญาตฯ ดังกล่าว อาจเนื่องจากระบบฯ ที่ได้พัฒนาไว้ ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานในการพิจารณาอนุญาตฯ ภายใต้คุณธรรมและความโปร่งใสตามมาตรฐานของสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ ในทุกประเด็นและทุกขั้นตอน เนื่องจากมีระบบการประเมินตนเอง (self-assessment) เพื่อควบคุม กำกับคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานฯ อย่างสม่ำเสมอ จึงทำให้การพิจารณาอนุญาตฯ มีคุณธรรมและความโปร่งใสครบถ้วนในทุกด้านและทุกประเด็น

3. ผลการประเมินระบบประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์ที่ได้พัฒนาไว้

3.1 จากการนำรูปแบบระบบการให้บริการงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาทที่ได้พัฒนาไว้ในปี 2560 - 2561 มาใช้ในปี 2562 นี้พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ (design) และด้านคุณภาพของเนื้อหา (content) อยู่ในระดับมากที่สุด

3.2 ผลการประเมินระบบประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์ที่ได้พัฒนาไว้ ดังกล่าวอาจเนื่องมาจากเป็นเครื่องมือสำหรับผู้รับบริการ ซึ่งเกิดจากการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้ได้อย่างเหมาะสมในยุคปัจจุบัน ซึ่งสามารถตอบคำถามแบบประเมินฯ ดังกล่าวในมือถือของตนได้เลย อีกทั้งมีสีพื้นหลังกับ

สีตัวอักษรมีความเหมาะสมต่อการอ่าน สีเส้นในการออกแบบมีความเหมาะสม และมีความสวยงาม ความทันสมัย ซึ่งระบบประเมินฯ ออนไลน์มีความน่าสนใจเพิ่มขึ้นจากระบบการประเมินในรูปแบบเอกสาร นอกจากนี้แล้วในประเด็นเนื้อหาในแบบประเมินฯ ออนไลน์ ก็มีความครบถ้วน ชัดเจน ตรงประเด็น มีเนื้อหาเหมาะสมและเข้าใจง่าย จึงทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ (design) และด้านคุณภาพของเนื้อหา (content) อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ควรนำรูปแบบการให้บริการฯ จากการพัฒนาระบบงานฯ ดังกล่าวนี้นี้ ไปเป็นต้นแบบในการปฏิบัติงานให้บริการฯ และสร้างคู่มือหรือแนวทางการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับระบบงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท เพื่อนำไปประยุกต์ใช้ ในหน่วยงานให้ครอบคลุมมากขึ้นต่อไป หรืออาจนำไปทดลองใช้ในระบบงานอื่นๆ โดยใช้หลักการจากการศึกษาวิจัยนี้ไปปรับใช้ กล่าวคือ ควรค้นหาหัวใจสำคัญของการให้บริการงานนั้น ๆ ภายใต้เกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาพัฒนาระบบงานฯ ให้ตอบโจทย์ในทุกประเด็นอย่างครอบคลุม อีกทั้ง ควรนำระบบงานฯ ที่พัฒนานั้นไปใช้และประเมินผลการปฏิบัติงาน รวมถึงประเมินผลระบบงานฯ อย่างต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นความรวดเร็วและทันเวลาในการพิจารณาอนุญาตฯ เกิดคุณธรรมและความโปร่งใส อีกทั้งผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการฯ และระบบประเมินความพึงพอใจแบบออนไลน์สำหรับผู้รับบริการที่ได้พัฒนาไว้

2. ควรมีการประเมินผลสำเร็จและวิเคราะห์ระบบการให้บริการงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาทต่อไปอย่างต่อเนื่อง รวมถึงศึกษาปัญหา อุปสรรคในการนำระบบไปใช้ เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนาระบบงานต่อไป

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบพระคุณเภสัชกรชัยวัฒน์ สิงห์หิรัญสรณ์ รองนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดชัยนาท สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งเพื่อการประเมินผลระบบการให้บริการงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาดที่ได้พัฒนาไว้ ทำให้งานวิจัยสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

เอกสารอ้างอิง

1. ชัยวัฒน์ สิงห์หิรัญสรณ์. คู่มือการวิเคราะห์งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 1. ชัยนาท: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท; 2558.
2. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. การให้บริการ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (one stop service center) [อินเทอร์เน็ต]. 2562. [เข้าถึงเมื่อ 2 ก.ค. 2562]. เข้าถึงได้จาก <http://www.fda.moph.go.th/sites/OSS/SitePages/introduce.aspx?IDitem=การให้บริการ>
3. สำนักงานป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ. การประเมินคุณธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ [อินเทอร์เน็ต]. 2562. [เข้าถึงเมื่อ 27 ก.ค. 2562]. เข้าถึงได้จาก https://www.nacc.go.th/ewt_news.php?nid=12218
4. อรุณรัตน์ อรุณเมือง. การพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท. วารสารอาหารและยา 2561;25:53-63.
5. Rensis. The Method of Constructing and Attitude Scale. In Reading in Fishbein, M (Ed.), Attitude Theory and Measurement (pp. 90-95). New York: Wiley & Son; 1932.

