



การประเมินผลการพัฒนางานกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพ  
ก่อนออกสู่ตลาดของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จจังหวัดเชียงใหม่  
สู่ความเป็นเลิศโดยประยุกต์ใช้แนวทางของศาสตร์พระราชา  
Evaluation for continuous improvement  
of Pre-marketing Control of Chiang Mai One Stop Service Center  
towards the Excellence by Applying the King's Philosophy Guideline.

จันทนา วิสุทธิกุล<sup>1</sup>, ประวิทย์ สุวรรณ<sup>2</sup>, นันทนา วงศ์พรหม<sup>3</sup>, วรณพร ทิพภาคิลัก<sup>4</sup>.

Jantana Wisuttikun<sup>1</sup>, Prawit Suwan<sup>2</sup>, Nuntana Wongprom<sup>3</sup>, Wannaporn Thippaphadilok<sup>4</sup>

บทคัดย่อ

จากผลการดำเนินงานของการให้บริการงานกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ตลาดของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ จังหวัดเชียงใหม่ ที่ผ่านมามีข้อดีที่ยังไม่ถึงเป้าหมายที่ต้องการของหน่วยงาน จึงได้นำแนวทางศาสตร์ของพระราชามาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาความเป็นเลิศของการให้บริการเพื่อประเมินผลการพัฒนาความเป็นเลิศในการให้บริการงานกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ตลาดของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ จังหวัดเชียงใหม่ ตามแนวทางของศาสตร์พระราชาเป็นการวิจัยเชิงประเมินผลหลังสิ้นสุดการพัฒนางานตามแนวทางแห่งศาสตร์พระราชาย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558-2564 เกณฑ์การประเมินความเป็นเลิศ ได้แก่ (1) เกณฑ์ประสิทธิภาพของการให้บริการ กระบวนการอนุญาตโดย (1.1) เทียบค่าเฉลี่ยระยะเวลาให้บริการแล้วเสร็จกับระยะเวลาที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาประกาศไว้ในคู่มือประชาชน ด้วยสถิติ One sample t-test และ (1.2) จำนวนสถานประกอบการมากกว่าร้อยละ 90 ผ่านการประเมินโดยไม่มีการแก้ไขปรับปรุง (2) เกณฑ์คุณภาพของการบริการวัดจากคะแนนเฉลี่ยของผู้รับบริการที่ประเมินด้วยแบบสอบถามความพึงพอใจต้องมากกว่าร้อยละ 85 และร้อยละ 100 ของการอนุญาตมีความครบถ้วนถูกต้องตามกระบวนการมาตรฐาน (3) ความมีธรรมาภิบาล และ (4) การเป็นที่ยอมรับขององค์กรภายนอก จากการศึกษา (1) เกณฑ์ประสิทธิภาพของการให้บริการหลังการพัฒนา พบว่าสามารถลดระยะเวลาที่ใช้ปฏิบัติการจนไม่มีกระบวนการใดใช้เวลาเกินกว่าเกณฑ์สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาประกาศไว้ในคู่มือประชาชน 3 กระบวนการอนุญาตหลักที่ดำเนินการแล้วเสร็จได้รวดเร็วมากที่สุด ได้แก่ (ก) งานขออนุญาตและแก้ไขรายการผลิตภัณฑ์อาหารประเภท

เภสัชกรชำนาญการ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ 10 ถนนสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่  
Professional Pharmacist One stop service center Chiang Mai Provincial public health office No.10, Suthep Road, Suthep sub-district, Mueang Chiang Mai district, Chiang Mai  
E-mail: prawit.su@moph.mail.go.th

ไอศกรีม เครื่องดื่มในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท อาหารในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร รอยัลยาลลี่ และผลิตภัณฑ์รอยัลยาลลี่ เครื่องดื่มเกลือแร่ และกาแฟปรุงสำเร็จ (ข) งานขออนุญาตตั้งโรงงานผลิตอาหาร และสถานที่ผลิตอาหารที่ไม่เข้าข่ายโรงงาน (กรณีไม่มีการปรับปรุงสถานที่) และ (ค) งานขออนุญาตขายยา แผนปัจจุบัน มีระยะเวลาปฏิบัติการรวมเฉลี่ยอยู่ที่ 2.7 วัน, 10.5 และ 4.6 วัน ตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 9.6, 18.1 และ 46.0 ของระยะเวลาที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาประกาศไว้ตามลำดับ (1.2) ร้อยละ 100 ของสถานประกอบการ 327 แห่งตรวจผ่านตามเกณฑ์การออกใบอนุญาตโดยไม่ต้องปรับปรุงแก้ไข (2) ตัวชี้วัดความเป็นเลิศด้านคุณภาพการให้บริการวัดได้จากคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยของผู้รับบริการในปี พ.ศ. 2564 จำนวน 109 คนอยู่ที่ร้อยละ  $92.6 \pm 8.7$  และการอนุญาตมีความถูกต้อง ครบถ้วนของเอกสารและมีมาตรฐานตรงตามที่กำหนดร้อยละ 100 (3) ความมีธรรมาภิบาลขององค์กรเห็นได้จากการประกาศใช้คู่มือบริการประชาชนของศูนย์ให้บริการเบ็ดเสร็จจังหวัดเชียงใหม่เพื่อแสดงความโปร่งใสในการทำงานรวมทั้งไม่มีเรื่องร้องเรียนหรือคดีความเกี่ยวกับการทุจริต (4) สำหรับตัวชี้วัดการยอมรับจากหน่วยงานภายนอก พบว่ามี 5 หน่วยงานภายนอกขอมาศึกษาดูงาน ดังนั้น การนำศาสตร์พระราชามาประยุกต์ใช้ทำให้งานขออนุญาตของงานกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ตลาดของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ จังหวัดเชียงใหม่ สามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายในทุกมิติ หน่วยงานอื่นสามารถเรียนรู้และนำไปปรับใช้ตามบริบทของตนได้

**คำสำคัญ :** การกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ศาสตร์พระราชา

## Abstract

Due to the previous outcomes of Pre-marketing Control by Chiang Mai One Stop Service Center (OSSC) had not achieved the desirable goal. The King's Philosophy was applied for developing service excellence. To evaluate the development towards excellence of Pre-marketing Control service of OSSC, Chiang Mai, using the King's Philosophy as a paradigm of improvement. This outcome evaluation research was employed for ex-post evaluation of continuous improvements which has been done following the King's Philosophy since A.D. 2015 to 2021. Excellence criteria were (1) service efficacy outcomes including (1.1) comparison of the mean period for granting of licenses and the period as specified by the licensing manual for the public of food and drug administration office using One sample t-test, and (1.2) more than 90% of establishments got the license without building modification or demolition,



(2) service quality outcomes measured through customer satisfaction questionnaire to score more than 90%, and 100% completeness and accuracy for permission according to standard procedures. (3) good governance indicators and (4) acceptability of external organizations. The result of after work continuous quality improvement (A.D. 2021), (1) excellent outcomes for service efficiency were evident. (1.1) The period for the granting of licenses was significantly less than the period for consideration as specified by the licensing manual for the public of food and drug administration office. Three fastest licensing processes were (a) applying for food production permission and correction food details: for ice cream, beverages in sealed container, food in a hermetically sealed container, food supplements, royal jelly, royal jelly products, electrolyte beverage and mixed instant coffee, (b) applying for permission to establish a food production factory and applying for food production premises “Not recognized as a factory”, and (c) applying for permission to sell modern drugs. Duration for the granting of licenses of 3 processes were 2.7, 10.5, and 4.6 days, equal to 9.6, 18.1 and 46.0 in percentage of the FDA’s licensing manual for the public, respectively. (1.2) 100 percent of 327 establishments gained the license without building modification or demolition. (2) The average customer satisfaction score, was obtained from 109 participated clients in the year 2021, was  $92.6 \pm 8.7$  %. The completeness and accuracy permission according to standard procedures were 100%. (3) Publishing of the licensing manual for the public of OSSC, *Chiang Mai*, indicated work with transparency, and no complaint or lawsuit about corruption pointed out good governance indicators. (4) Acceptability of external organizations was also indicated as 5 external organizations requested for study visits. So, The development of Pre-marketing Control Service of OSSC toward excellence by using the King’s Philosophy as a method of development has revealed successful in all work dimensions.

**Key words :** control of health product, one stop service center, King's Philosophy, sufficiency economy



## บทนำ

นับตั้งแต่พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กำหนดให้การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อการภารกิจของรัฐ มีประสิทธิภาพ มีความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ ลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน ลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ เพื่ออำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชน<sup>1</sup> สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) ได้ปรับการบริหารงานให้เป็นแบบกระจายอำนาจการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพมาให้กับแต่ละจังหวัด และให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด (สสจ.) จัดตั้งเป็นศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (One stop service center) ในปี พ.ศ. 2548<sup>2</sup> สสจ. เชียงใหม่อยู่ในเขตสุขภาพที่ 1 จัดอยู่ในกลุ่มจังหวัดขนาดใหญ่ (ขนาด XL) ได้มอบหมายให้การดำเนินงานของศูนย์ดังกล่าวอยู่ในความรับผิดชอบงานกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ตลาด (Pre-marketing control) ภายใต้การกำกับของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข ทั้งนี้ขั้นตอนการดำเนินงานจะเป็นไปตามที่ อย. กำหนดให้ จากผลประเมินคุณภาพการให้บริการอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพของ สสจ. เชียงใหม่โดยสำนักวิจัยเอแบคโพลด์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ในปี 2549 ที่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในส่วนองงาน

ขอใบอนุญาตอาหารและยา จำนวน 49 ราย พบว่าคะแนนความพึงพอใจเฉลี่ยทุกด้านของผู้รับบริการอยู่ที่ร้อยละ 77.9 ด้านที่พึงพอใจมากที่สุดคือด้านผลของการให้บริการโดยรวม ร้อยละ 81 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ ร้อยละ 80.3 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 78.9 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 73.8 ตามลำดับ พร้อมทั้งมีข้อเสนอแนะเพื่อพัฒนา ซึ่งผลการประเมินอยู่ในระดับที่ไม่น่าพึงพอใจของหน่วยงาน<sup>3</sup> ศูนย์ฯจึงต้องทบทวนและปรับปรุงการทำงานเพื่อพัฒนางานให้ดีขึ้น อย่างไรก็ดีด้วยข้อจำกัดในเรื่องบุคลากร สถานที่ อุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน รวมทั้งงบประมาณสนับสนุน เป็นเหตุให้พัฒนางานไม่คืบหน้า เมื่อมีประกาศใช้พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 เป็นการอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนและป้องกันการทุจริต<sup>4</sup> ซึ่งทาง อย. ได้แบ่งกระบวนการขออนุญาตออกเป็นหลายกระบวนการพร้อมกำหนดตัวชี้วัดการให้บริการ ทำให้ศูนย์ฯ สามารถกำหนดเป้าหมายของการพัฒนาได้ชัดเจนขึ้น ประกอบกับผู้วิจัยได้ศึกษาทำความเข้าใจเกี่ยวกับศาสตร์พระราชาวาดด้วยหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และหลักการทรงงานแบบ “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” ซึ่งพระบาทสมเด็จพระบรมชนกาธิเบศรมหาภูมิพลอดุลยเดชมหาราช ทรงใช้กับทั้งคน วัตถุ สังคม สิ่งแวดล้อม และวัฒนธรรม จึงได้นำมาประยุกต์ใช้เป็นแนวทางพัฒนางานอย่างจริงจัง



เมื่อทดลองพัฒนาแล้วเห็นความก้าวหน้าและความเป็นไปได้ที่จะทำให้ผลการดำเนินงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทีมผู้วิจัยจึงปรับเป้าหมายให้ท้าทายโดยมุ่งที่จะพัฒนาการให้บริการของศูนย์ฯ ตามแนวทางแห่งศาสตร์พระราชามีความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ และพึงพอใจสูงสุด รวมถึงลดการเสียโอกาสในทางธุรกิจของผู้ประกอบการให้เหลือน้อยที่สุด หลังผ่านการพัฒนาจนอยู่ตัวจึงทำการวิจัยเพื่อประเมินผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานว่าบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เพียงใด ซึ่งข้อมูลที่ได้จะช่วยให้เกิดความมั่นใจและนำไปสู่การตัดสินใจเพื่อพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

## ระเบียบวิธีการวิจัย

### รูปแบบการวิจัย

เป็นการวิจัยเชิงประเมินผล (Evaluation research) หลังสิ้นสุดการดำเนินงานพัฒนาสู่ความเป็นเลิศของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพ เบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อนำไปสู่การตัดสินใจดำเนินโครงการต่อหรือการพัฒนารูปแบบการทำงานใหม่ การพัฒนาตามแนวทางแห่งศาสตร์พระราชาก็ได้เริ่มอย่างจริงจังตั้งตั้งแต่ปี 2558 จนถึงกันยายน ปี 2564 โดยรูปแบบที่ใช้ประเมินผลลัพธ์จะประยุกต์ตามแนวทางการประเมินแบบ summative evaluation ของ Michael Scriven (อ้างใน ศุภามณ จันทรสกุล)<sup>6</sup> คือเน้นผลลัพธ์ต่อผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ (สสจ.) และสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

## วิธีการวิจัย

### กำหนดวัตถุประสงค์โครงการ

เพื่อประเมินผลการพัฒนาสู่ความเป็นเลิศตามเกณฑ์ที่กำหนดในการให้บริการงานกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ตลาดของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ จังหวัดเชียงใหม่ หลังสิ้นสุดการพัฒนาตามแนวทางศาสตร์พระราช

### หน่วยในการวิเคราะห์ (Unit of Analysis)

การศึกษาครั้งนี้จะศึกษาระดับองค์กรย่อยคือ หน่วยงานกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ตลาด (การขออนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ 7 ผลิตภัณฑ์ ได้แก่ อาหาร ยา เครื่องสำอาง วัตถุอันตราย เครื่องมือแพทย์ วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และยาเสพติดให้โทษ) โดยวิเคราะห์จากผู้มารับบริการขออนุญาตผลิตภัณฑ์ 109 ราย เพิ่มตรวจประเมินสถานประกอบการจำนวน 327 แห่ง และคำขอรับบริการ 13,745 คำขอ

### กระบวนการพัฒนา (Process) และปัจจัยพื้นฐาน (Input)

กระบวนการพัฒนางานสู่ความเป็นเลิศได้ประยุกต์ใช้หลักคิดและวิธีการของศาสตร์พระราชเพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืนอันประกอบด้วยหลักสำคัญคือ (1) แนวคิดการทำงานตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ประกอบด้วยสามท่วงสองฐาน คือความพอประมาณ ความมีเหตุผล มีภูมิคุ้มกันในตัว บนฐานความรู้ และฐานคุณธรรม (2) วิธีการของศาสตร์พระราช คือทำงานแบบ “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” (3) ปัจจัยพื้นฐานที่เข้าถึงและนำเข้าไปวางแผนการพัฒนาครอบคลุมใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการดำเนินงาน

ให้บริการ ระบบเอกสารที่เกี่ยวข้องในกระบวนการอนุญาต บุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่ และงบประมาณ (4) ทำการวางแผนเพื่อประยุกต์ให้เกิดเป็นกิจกรรมหรือโครงการพัฒนาต่าง ๆ ซึ่งต้องเป็นกิจกรรมที่มีความเป็นไปได้ สามารถปรับเข้ากับวิธีการทำงานจริงได้ จากนั้นนำไปปฏิบัติตามแผนที่วางไว้ กิจกรรมไหนทำได้ง่ายก็ทำก่อน โดยใช้หลักการว่าต้องทำด้วยใจ ไม่ยึดติดตำรา ปรับได้ตามสภาพบุคคล สังคม พื้นที่และสถานการณ์ เพื่อให้เกิดการประยุกต์ใช้อย่างยั่งยืน (5) กำหนดผลลัพธ์ในระดับกิจกรรมและเป้าหมายความเป็นเลิศติดตามประเมินผลและวางแผนปรับปรุงพัฒนา กิจกรรมให้ได้ผลลัพธ์ที่ดีขึ้นเรื่อย ๆ จนบรรลุตามเป้าหมายความเป็นเลิศในการให้บริการตามที่กำหนดไว้ ภาพรวมของกรอบแนวคิดการพัฒนาภายใต้ปรัชญาและวิธีการของศาสตร์พระราชนิพนธ์ผู้วิจัยได้ดัดแปลงการนำเสนอมาจากรูปแบบตารางของ ปณณพงศ์ วงศ์ณาคร และวีรณัฐ พรหมจักร<sup>7</sup> และได้สรุปไว้ในตารางที่ 1

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากรสำหรับประเมินความเห็นและความพึงพอใจเป็นผู้มารับบริการขออนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ 7 ผลิตภัณฑ์ที่ศูนย์ ฯ ในปีงบประมาณ 2564 หลังเสร็จสิ้นการให้บริการทุกคนที่สมัครใจให้ข้อมูลจำนวน 109 คน

- การสุ่มตัวอย่างเพิ่มข้อมูลการอนุญาตจำนวนร้อยละ 20 (65 แพ้ม) จากทั้งหมด 327 แพ้ม เพื่อตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของเอกสารตามเกณฑ์การอนุญาต โดยสุ่มเป็นระบบตามลำดับที่มารับบริการทุก 5 แพ้ม

- จำนวนคำขอรับบริการที่ศูนย์ ฯ ในปีงบประมาณ 2564 ทั้งหมด 13,745 คำขอเพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ

### เครื่องมือในการเก็บข้อมูลและวัดผล

- แบบเก็บข้อมูลที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นเพื่อเก็บข้อมูลทั่วไป ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ ระยะเวลารวมที่มาติดต่อจนแล้วเสร็จ ประเภทที่มายื่นขออนุญาต และหัวข้อที่มายื่นขอรับบริการ

- แบบสอบถามความพึงพอใจที่สำนักวิจัยเอแบคโพลด์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญใช้ประเมินผลการทำงานของหน่วยงานภาครัฐในปี พ.ศ. 2549 และ อย. ใช้เป็นตัวชี้วัดหนึ่งของการดำเนินงานของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จจนถึงปัจจุบัน มีทั้งหมด 10 ข้อแต่ละข้อจะแบ่งระดับความพึงพอใจแบบมาตราประมาณค่า Likert's Scale เป็น 5 ระดับโดยให้คะแนนแต่ละระดับดังนี้ ไม่พอใจ 1 คะแนน, พอใจน้อย 2 คะแนน, พอใจปานกลาง 3 คะแนน, พอใจมาก 4 คะแนน, พอใจมากที่สุด 5 คะแนน เมื่อนำมาทดสอบหาความเชื่อมั่นโดยวัดความสอดคล้องภายในด้วยวิธีคำนวณค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบัค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ 0.92 ซึ่งหมายความว่ามีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

- เก็บข้อมูลเชิงปริมาณจากคำขอ เอกสารการบันทึก รายงานผลปฏิบัติงาน เรื่องร้องเรียนในช่วงปีงบประมาณ 2564 และข้อมูลการมาศึกษาดูงานจากหน่วยงานภายนอก ในระหว่างปี พ.ศ. 2558-2564



- ผลประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ในปีงบประมาณ 2564 ด้วยแบบสอบถามความพึงพอใจ  
หลังการให้บริการได้ดำเนินการแล้วเสร็จ

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการ  
โดยเปรียบเทียบผลลัพธ์ระยะเวลาดำเนินการ  
แล้วเสร็จหลังการพัฒนาเทียบกับเกณฑ์ที่ อย.  
กำหนดโดยใช้สถิติ One sample t-test กำหนด  
นัยสำคัญทางสถิติ ( $\alpha$ ) ที่ 0.05 วิเคราะห์ข้อมูล  
ด้านคุณภาพ ความมีธรรมาภิบาลและการเป็นที่  
ยอมรับด้วยสถิติ ความถี่ ร้อยละ โดยเทียบผลลัพธ์  
หลังการพัฒนากับเกณฑ์ความเป็นเลิศที่ผู้วิจัย  
กำหนด

#### ประเด็นการประเมิน ตัวชี้วัด และค่าเป้าหมาย ความเป็นเลิศ

เกณฑ์มาตรฐาน (Standard Criteria)  
เพื่อวัดความสำเร็จของโครงการที่บ่งบอกถึง  
ความเป็นเลิศในงานกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพ  
ก่อนออกสู่ตลาด ดังนี้

(1) ประสิทธิภาพการให้บริการที่เป็นเลิศ  
ประเมินจาก

1.1 ความรวดเร็วในการให้บริการ  
โดยประเมินจากระยะเวลารวมเฉลี่ยที่ใช้  
ดำเนินการจนแล้วเสร็จ ซึ่งเกณฑ์ชี้วัดความสำเร็จ  
คือ ต้องไม่มีกระบวนการใดใช้เวลามากกว่า  
เกณฑ์ที่ อย. กำหนด และระยะเวลารวมเฉลี่ย  
ต้องน้อยกว่าที่ อย. ประกาศไว้อย่างมีนัยสำคัญ

1.2 จำนวนสถานประกอบการ  
ที่ดำเนินการตรวจแล้วเสร็จและตรวจผ่านตามเกณฑ์  
การออกใบอนุญาตโดยไม่ต้องปรับปรุงสถานที่  
ผู้วิจัยกำหนดไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ของคำขอ  
ตรวจสถานที่ทั้งหมด

(2) คุณภาพที่เป็นเลิศของการให้บริการ  
พิจารณาจาก

2.1 ความถูกต้อง ครบถ้วนของ  
เอกสารการให้อนุญาตตามมาตรฐานในแต่ละ  
กระบวนการที่กำหนดไว้ในคู่มือประชาชน  
ตามพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวก  
ในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ  
พ.ศ. 2558 ร้อยละ 100 จากการสุ่มตรวจสอบ  
แฟ้มเอกสารการขออนุญาตสถานประกอบการ  
ทุกรายโดยหัวหน้าศูนย์ฯ

2.2 ความพึงพอใจจากผู้รับบริการ  
จากการประเมินด้วยแบบสอบถามที่ อย.  
นำมาใช้ติดตามผลการปฏิบัติงานโดยผู้วิจัย  
กำหนดคะแนนความพึงพอใจโดยรวม  
ต้องไม่น้อยกว่าร้อยละ 90

(3) มีธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน  
คือการปฏิบัติงานด้วยความสุจริต โปร่งใส  
ตรวจสอบได้ ประเมินได้จาก

3.1 มีการประกาศใช้คู่มือประชาชน  
ของจังหวัดซึ่งระบุขั้นตอนและระยะเวลา  
แล้วเสร็จของกระบวนการขออนุญาตชัดเจน  
เพื่อแสดงถึงความโปร่งใส และ

3.2 ต้องไม่มีเรื่องร้องเรียนทั้งจาก  
ผู้รับฟังความคิดเห็น รวมทั้งการร้องเรียนหรือ  
ฟ้องร้องจากช่องทางอื่น ๆ อันเกี่ยวกับความโปร่งใส  
ทุจริต รวมทั้งไม่มีคดีความที่เกี่ยวข้องกับ  
งานกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ตลาด

(4) การเป็นที่ยอมรับของหน่วยงาน  
ภายนอก ประเมินจากการมีหน่วยงานภายนอก  
ขอมาศึกษาดูงานหรือเชิญไปนำเสนอผลงานหรือ  
แลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยเก็บข้อมูลตั้งแต่ปี 2558  
ถึงปี 2564





ตารางที่ 1 กรอบแนวคิดของศาสตร้พระราชากับการพัฒนาางก้าบดูแลผลลัถณ์สยสุขภาพก่อกนออกสู่ตลาด ของศูนย์บรการผลลัถณ์สยสุขภาพเบ้ตสร้จ้สยความเป็นเลศ

| ปรัชญาที่เป็นหลักนำทาง                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | พัฒนาสู่ความเป็นเลิศ ด้านงานกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ตลาด                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | ผลลัพธ์                                                                          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | ตัวชี้วัดความเป็นเลิศ : บริการอย่างมีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ มีธรรมาภิบาลและเป็นที่ยอมรับ เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                  |
| ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง<br>(Sufficiency Economy Philosophy)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | ผลลัพธ์จากการประยุกต์ใช้                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                  |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | <div>1. ปรับปรุงด้านกระบวนการให้บริการ ให้มีประสิทธิภาพ ผู้รับบริการพอใจ</div> <div>- ปรับลดขั้นตอนการพิจารณาอนุญาตเพื่อความรวดเร็ว</div> <div>- ปรับเพิ่มขั้นตอนการให้คำปรึกษาเรื่องแบบแปลนก่อนก่อสร้างสถานที่ประกอบการ เพื่อลดปัญหาการปรับปรุงแก้ไขสถานที่</div> <div>- ปรับระบบให้คำปรึกษาตามความเชี่ยวชาญตามระดับความยากง่าย</div> <div>- ปรับระบบตรวจสอบสถานประกอบการให้ได้มาตรฐานเดียวกัน</div> <div>- พัฒนาการให้บริการด้านหน้า เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ</div> <div>- ปรับระบบนัดหมายให้มีประสิทธิภาพ ลดความซ้ำซ้อน</div> <div>2. พัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ</div> <div>- ปรับระบบจัดเก็บเอกสารให้มีประสิทธิภาพ เอื้อการทำงาน ลดการสูญหาย</div> <div>- พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย รองรับการใช้งานในปัจจุบันและอนาคต เชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น</div> <div>3. พัฒนาด้านบุคลากรให้มีสมรรถนะที่เหมาะสมและทำงานเป็นทีม</div> <div>- การพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ แบบที่สอนน้องให้เก่ง</div> <div>- การสร้างความผูกพัน ค่านิยมการทำงาน เป็นทีมในองค์กร ให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการทำงาน การแสดงความคิดเห็น</div> <div>- ปรับระบบการพิจารณาความดีความชอบให้เป็นที่ยอมรับ</div> <div>- กำหนดบทบาทความรับผิดชอบชัดเจนตามภาระงานและความเชี่ยวชาญ</div> <div>4. ส่งเสริมธรรมาภิบาลในการทำงาน</div> <div>- ประกาศนโยบายธรรมาภิบาลการให้บริการ จัดทำประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการในแต่ละขั้นตอนของจังหวัด เพื่อความโปร่งใส</div> |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | บทประยุกต์ (Applications)<br>(ให้ยืดหยุ่น, บูรณาการ, ไม่ยึดติดตำรา, ปรับตามสภาพ) |
| เงื่อนไขของการตัดสินใจและทำกิจกรรมเพื่อพัฒนางาน                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | เข้าใจ (Understanding)<br>(ใช้ข้อมูลที่มีอยู่ ข้อมูลเชิงประจักษ์ วิเคราะห์ วิจัยทดลองทำงานได้ผล)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | เข้าถึง (Connecting)<br>(ตระหนักรู้ ระเบิดจากข้างใน เข้าใจกลุ่มเป้าหมาย สร้างปัญญา)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | พัฒนา (Development)<br>(บริหารจัดการ เริ่มต้นด้วยตนเอง พึ่งพาตนเองได้ ต้นแบบเผยแพร่ความรู้)                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       | วิธีการแห่งศาสตร์พระราช (Means)                                                  |
| <ul style="list-style-type: none"><li>ฐานความรู้ (รอบรู้ รอบคอบ ระมัดระวัง)<ul style="list-style-type: none"><li>➢ ใช้ความรู้ความเชี่ยวชาญในกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับงาน</li><li>➢ ใช้ความรู้ทางเภสัชกรรม</li><li>➢ พัฒนางานภายใต้กรอบมาตรฐานวิชาชีพ</li></ul></li><li>ฐานคุณธรรม<ul style="list-style-type: none"><li>➢ ตระหนักในคุณธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต</li><li>➢ ความเพียร อุตทน</li><li>➢ มุ่งประโยชน์ส่วนรวม</li><li>➢ เสียสละ และแบ่งปัน</li><li>➢ ใช้สติปัญญาในการดำเนินการ</li></ul></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- มีการนำองค์กรที่เข้มแข็ง วิเคราะห์ทำความเข้าใจภาพรวมองค์กร เข้าใจจุดอ่อน/จุดแข็ง ภายในองค์กรตนเอง</li><li>- นำข้อมูลที่มี และองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องมาใช้</li><li>- พัฒนาด้วยกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล ปัญหาที่เกี่ยวข้อง/ทบทวนการทำงานที่ผ่านมา/หาโอกาสพัฒนา/วางแผนพัฒนา/ทดลองปรับปรุง/ประเมินผลงานได้ผลจริง</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"><li>- รู้ความต้องการ ความคาดหวัง ปัญหาของผู้รับบริการจากการสัมภาษณ์ การสำรวจความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ข้อร้องเรียน และจากการประเมินความพึงพอใจ</li><li>- รู้ความต้องการ ความคาดหวัง ปัญหาของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (คือ สสจ.เชียงใหม่, อย.) จากนโยบาย ผลลัพธ์จากการประเมินผลงาน ข้อเสนอแนะ ระเบียบและแนวทางปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง</li><li>- พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความเข้าใจ เกิดปัญญาเพื่อให้อยากเปลี่ยนแปลง และ ยากนำความรู้ไปพัฒนางองค์กร</li><li>- สร้างความผูกพันองค์กร ค่านิยมในการทำงาน สร้างเครือข่าย</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>- ส่งเสริมให้บุคลากรเข้าใจ มีส่วนร่วมในการพัฒนา</li><li>- อะไรสำคัญให้ทำก่อน อะไรทำได้พึ่งตนเองได้ก็ทำไปก่อน ไม่ต้องรอรัฐ ค่อยๆ ขยับขยายไปทีละจุด</li><li>- ปัญหาไหนพัฒนาไม่ได้ เกินความสามารถก็ปรับตัว ปรับงานอื่นเพื่อให้ปัญหาบรรเทา</li><li>- พัฒนาอย่างประหยัดแต่ถูกต้องตามมาตรฐาน</li><li>- สิ่งที่สูงจนเห็นผลแล้วให้นำมาใช้หรือเป็นต้นแบบเพื่อเรียนรู้และประยุกต์ให้เข้ากับบริบทของหน่วยงาน</li></ul> | มิติที่เข้าถึง/ปัจจัยพื้นฐาน                                                     |
|                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      | บุคลากร กระบวนการ งบประมาณ ระบบเอกสารการอนุญาต สิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                  |



## ผลการศึกษา

จำนวนการขอรับบริการที่ศูนย์ฯ ทั้งสิ้น 19,189 รายโดยรับบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Skynet) ร้อยละ 28.4 มารับบริการที่ศูนย์ฯ ร้อยละ 71.6 ทุกคำขอได้รับการดำเนินการแล้วเสร็จ (ตารางที่ 2) จากจำนวนผู้มาขอรับบริการที่ศูนย์ฯ ทั้งหมด 13,745 รายเมื่อจำแนกตามประเภทและลักษณะของบริการพบว่า เป็นบริการด้านอาหาร มากที่สุด (ร้อยละ 41.2) รองลงมา คือ

ด้านเครื่องสำอาง (ร้อยละ 32.3) ยา (ร้อยละ 17.7) วัตถุอันตราย (ร้อยละ 1.5) และอื่น ๆ ตามลำดับ โดยลักษณะการขอรับบริการที่ศูนย์ฯ มากที่สุด จะเป็นเรื่องการขอคำแนะนำปรึกษา (ร้อยละ 46.6) รองลงมาคือ การรับใบอนุญาต (ร้อยละ 20.3) การต่ออายุใบอนุญาต (ร้อยละ 11.9) การขออนุญาต สถานที่ (ร้อยละ 2.6) การแจ้งเลิกใบอนุญาต (ร้อยละ 2.2) ตามลำดับและการขออนุญาตอื่น ๆ เช่น งานสถานพยาบาล ยาแผนโบราณ (ร้อยละ 16.4) (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 2 จำนวนการขอรับบริการและระดับความสำเร็จของการให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2564 จำแนกตามวิธีการรับบริการ

| ประเภทของบริการ                             | มารับบริการที่ศูนย์ฯ |        | รับบริการผ่านระบบ Skynet |        | รวม    | ร้อยละ |
|---------------------------------------------|----------------------|--------|--------------------------|--------|--------|--------|
|                                             | จำนวน                | ร้อยละ | จำนวน                    | ร้อยละ |        |        |
| 1. จำนวนการขอรับบริการ                      | 13,745               | 71.6   | 5,444                    | 28.4   | 19,189 | 100.0  |
| 2. จำนวนบริการที่ดำเนินการแล้วเสร็จตามที่ขอ | 13,745               | 71.6   | 5,444                    | 28.4   | 19,189 | 100.0  |



ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของการมารับบริการที่ศูนย์ให้บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ แยกตามประเภทและลักษณะของบริการ

| ลักษณะของ<br>บริการ           | ประเภทของบริการ |        |       |        |              |        |              |        |        |        |        |        |
|-------------------------------|-----------------|--------|-------|--------|--------------|--------|--------------|--------|--------|--------|--------|--------|
|                               | อาหาร           |        | ยา    |        | เครื่องสำอาง |        | วัตถุอันตราย |        | อื่น ๆ |        | รวม    |        |
|                               | จำนวน           | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ | จำนวน        | ร้อยละ | จำนวน  | ร้อยละ | จำนวน  | ร้อยละ |
| - การขอ<br>อนุญาต<br>สถานที่  | 188             | 3.3    | 78    | 3.2    | 52           | 1.2    | 9            | 4.2    | 33     | 3.3    | 360    | 2.6    |
| - การขอ<br>อนุญาตอื่น<br>ๆ    | 943             | 16.7   | 215   | 8.9    | 1,027        | 23.1   | 63           | 29.7   | 0      | 0.0    | 2,248  | 16.4   |
| - การขอ<br>คำแนะนำ/<br>ปรึกษา | 2,945           | 52.0   | 430   | 17.7   | 2,634        | 59.3   | 113          | 53.3   | 281    | 27.9   | 6,403  | 46.6   |
| - การต่ออายุ<br>ใบอนุญาต      | 165             | 2.9    | 667   | 27.5   | 466          | 10.5   | 16           | 7.5    | 328    | 32.6   | 1,642  | 11.9   |
| - การรับ<br>ใบอนุญาต          | 1,296           | 22.9   | 960   | 39.6   | 169          | 3.8    | 9            | 4.2    | 359    | 35.7   | 2,793  | 20.3   |
| - การแจ้งเลิก<br>ใบอนุญาต     | 122             | 2.2    | 77    | 3.2    | 93           | 2.1    | 2            | 0.9    | 5      | 0.5    | 299    | 2.2    |
| - การร้องเรียน                | 0               |        | 0     |        | 0            |        | 0            |        | 0      |        | 0      | 0      |
| รวม                           | 5,659           | 41.2   | 2,427 | 17.7   | 4,441        | 32.3   | 212          | 1.5    | 1,006  | 7.3    | 13,745 | 100    |

## 1. ประสิทธิภาพการให้บริการ

### 1.1 ความรวดเร็วของการดำเนินงานอนุญาต

หลังการพัฒนาพบว่าสามารถลดระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการแล้วเสร็จในกระบวนการอนุญาตย่อยทั้งหมด 51 กระบวนการลงเมื่อเทียบกับก่อนการพัฒนา (พ.ศ. 2549) ทุกกระบวนการใช้ระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกินเกณฑ์ที่ อย. กำหนดล่าสุด (ปี พ.ศ. 2563) กระบวนการอนุญาตที่มีผู้ใช้บริการจำนวนมากและพัฒนาได้โดดเด่น

มี 3 กระบวนการหลักตามลำดับ คือ 1. การขออนุญาตและแก้ไขรายการผลิตภัณฑ์อาหารประเภทไอศกรีม เครื่องดื่มในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท อาหารในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร รอยัลเซลล์ และผลิตภัณฑ์รอยัลเซลล์ เครื่องดื่มเกลือแร่ และกาแฟปรุงสำเร็จ 2. การขออนุญาตตั้งโรงงานผลิตอาหารและสถานที่ผลิตอาหารที่ไม่เข้าข่ายโรงงาน (กรณีไม่มีการปรับปรุงสถานที่) 3. การขออนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน





ตารางที่ 4 แสดงจำนวนวันรวมเฉลี่ยและร้อยละของระยะเวลาที่ใช้ดำเนินการแล้วเสร็จหลังสิ้นสุดการพัฒนาเทียบก่อนการพัฒนาและเกณฑ์ประกาศของ อย. คือ 2.7, 10.5, and 4.6 วันทำการ คิดเป็นร้อยละ 9.6, 18.1 และ 46 ตามลำดับ หรือเร็วกว่า 10.4, 5.5 และ 2.2 เท่า เมื่อเทียบกับระยะเวลาดำเนินการตามเกณฑ์ประกาศของ อย.

ส่วนกระบวนการอื่น ได้แก่ งานขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงทะเบียนตำรับยาแผนโบราณ

แม้จะพัฒนาได้ดีคือใช้ระยะเวลาเพียง 20 วัน เมื่อเทียบกับที่ อย. ประกาศไว้ 150 วัน (ระยะเวลาแล้วเสร็จคิดเป็นร้อยละ 13.3 ของเกณฑ์ประกาศ) แต่เนื่องจากปริมาณงานในแต่ละปีมีน้อยจึงไม่ถือเป็นงานเด่น สำหรับกระบวนการอนุญาตด้านวัตถุอันตราย, เครื่องมือแพทย์ และเครื่องมือสำอำนนั้นสามารถลดระยะเวลาดำเนินการลงได้ไม่มากนัก แต่ก็ไม่มีกระบวนการใดใช้เวลาเกินเกณฑ์ที่ อย. กำหนด

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาพิจารณาอนุญาตแล้วเสร็จหลังการพัฒนา ของ สสจ. เชียงใหม่ เทียบกับเกณฑ์ที่สำนักงานอาหารและยาประกาศ (พ.ศ. 2563)

|                                                                                                                                                                                                                    | ระยะเวลาพิจารณาอนุญาตแล้วเสร็จ<br>(เฉลี่ย±ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) |                               |                                                                              | P Value <sup>c</sup> |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|                                                                                                                                                                                                                    | สสจ. เชียงใหม่                                                  | อย.                           | ร้อยละของระยะเวลา<br>รวมที่ใช้ดำเนินการ<br>แล้วเสร็จเมื่อเทียบกับ<br>กับ อย. |                      |
| 1. การขออนุญาตและแก้ไขรายการผลิตภัณฑ์อาหารประเภท ไอศกรีม เครื่องดื่มในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท อาหารในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท ผลิตภัณฑ์เสริมอาหาร รอยัลเซลล์ และผลิตภัณฑ์รอยัลเซลล์ เครื่องดื่มเกลือแร่ และกาแฟปรุงสำเร็จ |                                                                 |                               |                                                                              |                      |
| 1.1 การขออนุญาตจดทะเบียนอาหาร/แจ้งรายละเอียดอาหาร (สบ.5)                                                                                                                                                           | (n=265)                                                         |                               |                                                                              |                      |
| - ตรวจสอบเอกสาร                                                                                                                                                                                                    | 9.2±1.3 นาที                                                    | 15 วัน                        |                                                                              |                      |
| - การพิจารณา                                                                                                                                                                                                       | 1.7±0.4 วัน                                                     | ไม่ได้แยก                     |                                                                              |                      |
| - เสนอใบอนุญาต (ผ่าน หัวหน้างาน หัวหน้ากลุ่มงาน รองนายแพทย์ สสจ.)                                                                                                                                                  | ไม่มี                                                           | ระยะเวลาเป็น<br>รายการกิจกรรม |                                                                              |                      |
| - ลงนาม                                                                                                                                                                                                            | 1±0.1 วัน                                                       | 13 วัน                        |                                                                              |                      |
| ระยะเวลา รวม สบ.5                                                                                                                                                                                                  | 2.9±0.5 วัน                                                     | 28 วัน                        | 10.4                                                                         | <0.001               |



ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของระยะเวลาพิจารณาอนุญาตแล้วเสร็จหลังการพัฒนา ของ สสจ. เชียงใหม่  
เทียบกับเกณฑ์ที่สำนักงานอาหารและยาประกาศ (พ.ศ. 2563) (ต่อ)

|                                                                                                                | ระยะเวลาพิจารณาอนุญาตแล้วเสร็จ<br>(เฉลี่ย±ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน) |                                             |                                                                           | P <sup>c</sup> Value |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------|
|                                                                                                                | สสจ. เชียงใหม่                                                  | อย.                                         | ร้อยละของระยะเวลา<br>รวมที่ใช้ดำเนินการ<br>แล้วเสร็จเมื่อเทียบ<br>กับ อย. |                      |
| 1.2 การขออนุญาตแก้ไขรายละเอียด<br>อาหารที่จดทะเบียนอาหาร/แจ้งรายละเอียด<br>อาหาร (สบ.6)                        | (n=49)                                                          |                                             | 6.1                                                                       | <0.001               |
| - ตรวจสอบเอกสาร                                                                                                | 7.5±0.9 นาที                                                    | 15 วัน                                      |                                                                           |                      |
| - การพิจารณา                                                                                                   | 1±0 วัน                                                         | ไม่ได้แยก<br>ระยะเวลาเป็น<br>รายการกิจกรรม  |                                                                           |                      |
| - เสนอใบอนุญาต (ผ่าน หัวหน้างาน<br>หัวหน้ากลุ่มงาน รองนายแพทย์ สสจ.)                                           | ไม่มี                                                           |                                             |                                                                           |                      |
| - ลงนาม                                                                                                        | 0.6±0.5 วัน                                                     | 13 วัน                                      |                                                                           |                      |
| ระยะเวลารวม สบ.6                                                                                               | 1.7±0.5 วัน                                                     | 28 วัน                                      |                                                                           |                      |
| ระยะเวลารวมเฉลี่ยของ สบ.5 และ สบ.6                                                                             | 2.7 ± 0.7 วัน                                                   | 28 วัน                                      | 9.6                                                                       | <0.001               |
| 2. การขออนุญาตตั้งโรงงานผลิตอาหาร และ<br>สถานที่ผลิตอาหารที่ไม่เข้าข่ายโรงงาน<br>(กรณีไม่มีการปรับปรุงสถานที่) | (n=140)                                                         |                                             | 18.1                                                                      | <0.001               |
| - การตรวจสอบความครบถ้วนของ<br>เอกสาร                                                                           | 14.9±4.2 นาที                                                   | ไม่ได้แยก<br>ระยะเวลา<br>เป็นราย<br>กิจกรรม |                                                                           |                      |
| - การนัดตรวจสอบสถานที่                                                                                         | 5.7±3.0 วัน                                                     |                                             |                                                                           |                      |
| - การพิจารณา                                                                                                   | 1.6±0.9 วัน                                                     |                                             |                                                                           |                      |
| - ลงนาม                                                                                                        | 3.0±1.6 วัน                                                     | 90 นาที                                     |                                                                           |                      |
| ระยะเวลารวม                                                                                                    | 10.5±3.4 วัน                                                    | 58 <sup>a</sup> วัน                         |                                                                           |                      |
| 3.การขออนุญาตขยายยาแผนปัจจุบัน                                                                                 | (n=63)                                                          |                                             | 46.0                                                                      | <0.001               |
| - รับคำขอ ตรวจสอบเอกสาร                                                                                        | 27.1±2.9 นาที                                                   | 1 วัน                                       |                                                                           |                      |
| - การพิจารณา                                                                                                   | 2.0±0.9 วัน                                                     | 6 วัน                                       |                                                                           |                      |
| - เสนอใบอนุญาต                                                                                                 | ไม่มี                                                           | 1 วัน                                       |                                                                           |                      |
| - ลงนาม                                                                                                        | 2.2±1.0 วัน <sup>b</sup>                                        | 1 วัน                                       |                                                                           |                      |
| - แจ้งผลการพิจารณา                                                                                             |                                                                 | 1 วัน                                       |                                                                           |                      |
| ระยะเวลารวม                                                                                                    | 4.6±1.2 วัน                                                     | 10 วัน                                      |                                                                           |                      |

<sup>a</sup> สถานประกอบการอยู่ต่างจังหวัด; <sup>b</sup> การลงนามและแจ้งผลการพิจารณารวมอยู่ในขั้นตอนเดียวกัน; <sup>c</sup> One sample t-test



## 1.2 จำนวนสถานประกอบการที่ผ่านการตรวจตามเกณฑ์การออกใบอนุญาตโดยไม่ต้องปรับปรุงสถานที่

หลังจากหาวิธีพัฒนาปรับกระบวนการอย่างต่อเนื่อง เช่น การหมุนเวียนบุคลากรจากงานฝ่ายอื่นมาช่วยหรือโครงการทดลองพัฒนาและมอบหมายให้เจ้าหน้าที่ระดับอำเภอทำหน้าที่ตรวจประเมินสถานประกอบการที่อยู่นอกเขตอำเภอเมืองก็ไม่ได้ทำให้ระยะเวลาการตรวจ

สถานที่เร็วขึ้น สุดท้ายพบว่าการเพิ่มกระบวนการให้คำปรึกษาแนะนำการจัดเตรียมสถานที่ที่จะขออนุญาตก่อนการก่อสร้างจริงทำให้ลดการแก้ไขปรับปรุงสถานที่หรือถ้ามีแก้ไขก็เป็นประเด็นเล็กน้อยเท่านั้น จากการคำขอตรวจประเมินสถานประกอบการในปี 2564 จำนวน 327 ราย พบว่าสถานประกอบการทุกรายสามารถผ่านการตรวจตามเกณฑ์การออกใบอนุญาตโดยไม่ต้องปรับปรุงสถานที่ (ตารางที่ 5)

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของการผ่านการตรวจอนุญาตสถานที่ประกอบการ

| ประเภท       | จำนวนและร้อยละของการผ่านการตรวจสถานที่ตามเกณฑ์มาตรฐานที่กำหนด |        |                                              |        |       |        |
|--------------|---------------------------------------------------------------|--------|----------------------------------------------|--------|-------|--------|
|              | ผ่านแต่ต้องปรับปรุงแก้ไขโครงสร้าง                             |        | ผ่านแบบไม่ต้องแก้ไขหรือมีการปรับปรุงเล็กน้อย |        | รวม   |        |
|              | จำนวน                                                         | ร้อยละ | จำนวน                                        | ร้อยละ | จำนวน | ร้อยละ |
| อาหาร        | 0                                                             | 0      | 188                                          | 100    | 188   | 57.5   |
| ยา           | 0                                                             | 0      | 78                                           | 100    | 78    | 23.9   |
| เครื่องสำอาง | 0                                                             | 0      | 52                                           | 100    | 52    | 15.9   |
| วัตถุอันตราย | 0                                                             | 0      | 9                                            | 100    | 9     | 2.8    |
| รวม          | 0                                                             | 0      | 327                                          | 100    | 327   | 100    |

## 2. ผลลัพธ์ความเป็นเลิศด้านคุณภาพของการให้บริการ

### 2.1 ความถูกต้อง ครบถ้วนตามมาตรฐานในการอนุญาต

จากการตรวจสอบเอกสาร หลักฐานจากการสุ่มแฟ้มเอกสารขออนุญาต 65 ราย ทุกรายมีความถูกต้องครบถ้วนตามมาตรฐานของแต่ละกระบวนการที่กำหนดไว้ในคู่มือประชาชนฯ

### 2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผู้ที่มารับบริการที่ศูนย์ 109 คน ส่วนใหญ่เป็นหญิง (ร้อยละ 66) อายุอยู่ในช่วง 31-40 ปี (ร้อยละ 47.2) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 70.9) (ตารางที่ 6) ผลประเมินคะแนนความพึงพอใจรวมในทุกด้านเฉลี่ย  $46.3 \pm 4.4$  คะแนนคิดเป็นร้อยละ  $92.6 \pm 8.7$  จากคะแนนเต็ม 50 คะแนน เกินเกณฑ์ความเป็นเลิศที่ตั้งไว้ที่ร้อยละ 90 หัวข้อที่ได้รับคะแนนพึงพอใจเฉลี่ย





จากผู้รับบริการมากที่สุดคือ การให้บริการมีความ  
เสมอภาคเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง (เฉลี่ย  $4.8 \pm 0.4$   
คะแนน) ต่ำที่สุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก (น้ำดื่ม

หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ) (เฉลี่ย  $4.3 \pm 0.8$  คะแนน)  
(ตารางที่ 7)

ตารางที่ 6 ลักษณะทางประชากรของกลุ่มตัวอย่างที่มารับบริการที่ศูนย์

|          |                     | จำนวนคน | ร้อยละ |
|----------|---------------------|---------|--------|
| เพศ      | ชาย                 | 37      | 34.0   |
|          | หญิง                | 72      | 66.0   |
| อายุ     | 1. 20-30 ปี         | 26      | 24.1   |
|          | 2. 31-40 ปี         | 52      | 47.2   |
|          | 3. 41-50 ปี         | 27      | 25.0   |
|          | 4. 51 ปีขึ้นไป      | 4       | 3.7    |
| การศึกษา | 1. มัธยมศึกษา       | 4       | 3.9    |
|          | 2. อนุปริญญา/ปวส.   | 7       | 6.8    |
|          | 3. ปริญญาตรี        | 73      | 70.9   |
|          | 4. สูงกว่าปริญญาตรี | 19      | 18.4   |
|          | 5. ไม่ระบุ          | 6       | 5.8    |
| รวม      |                     | 109     | 100.0  |

ตารางที่ 7 ร้อยละของระดับความพึงพอใจและคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการจำนวน 109 คน

|                                                            | ร้อยละของระดับความพึงพอใจ |      |             |      |           | คะแนน  |     |
|------------------------------------------------------------|---------------------------|------|-------------|------|-----------|--------|-----|
|                                                            | ไม่<br>พอใจ               | น้อย | ปาน<br>กลาง | มาก  | มากที่สุด | เฉลี่ย | sd. |
| 1. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ<br>พูดจาไพเราะ อธิบายดี | 0                         | 0.0  | 3.7         | 26.6 | 69.7      | 4.7    | 0.5 |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อ<br>ซักถามได้          | 0                         | 0.0  | 1.8         | 23.9 | 74.3      | 4.7    | 0.5 |



ตารางที่ 7 ร้อยละของระดับความพึงพอใจและคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการของผู้รับบริการจำนวน 109 คน (ต่อ)

|                                                           | ร้อยละของระดับความพึงพอใจ                                             |      |         |      |           | คะแนน  |     |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------|---------|------|-----------|--------|-----|
|                                                           | ไม่พอใจ                                                               | น้อย | ปานกลาง | มาก  | มากที่สุด | เฉลี่ย | sd. |
| 3. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพ พุดจาไพเราะ อธิบายดี   | 0                                                                     | 0.0  | 3.7     | 26.6 | 69.7      | 4.7    | 0.5 |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลชัดเจน ตอบข้อซักถามได้             | 0                                                                     | 0.0  | 1.8     | 23.9 | 74.3      | 4.7    | 0.5 |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน       | 0                                                                     | 0.0  | 2.8     | 22.0 | 75.2      | 4.7    | 0.5 |
| 6. การให้บริการมีความเสมอภาค เป็นไปตามลำดับก่อน - หลัง    | 0                                                                     | 0.0  | 0.0     | 22.9 | 77.1      | 4.8    | 0.4 |
| 7. มีการแสดงขั้นตอนและรายละเอียดในการให้บริการอย่างชัดเจน | 0                                                                     | 0.0  | 0.9     | 22.0 | 77.1      | 4.7    | 0.5 |
| 8. ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม                    | 0                                                                     | 0.0  | 1.8     | 22.0 | 76.1      | 4.7    | 0.5 |
| 9. สถานที่ให้บริการสะอาดเป็นระเบียบ                       | 0                                                                     | 0.0  | 0.9     | 25.7 | 73.4      | 4.7    | 0.5 |
| 10. สถานที่รอรับบริการเพียงพอ                             | 0                                                                     | 0.0  | 0.9     | 25.7 | 73.4      | 4.6    | 0.6 |
| 11. สิ่งอำนวยความสะดวก (น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ) | 0                                                                     | 2.8  | 12.8    | 33.9 | 50.5      | 4.3    | 0.8 |
| 12. สถานที่ให้บริการเด่นชัด ง่าย                          | 0                                                                     | 1.8  | 14.7    | 29.4 | 54.1      | 4.4    | 0.8 |
| คะแนนรวม (10 ข้อ)                                         | เฉลี่ย 46.3±4.4 คะแนน<br>คิดเป็นร้อยละ 92.6±8.7 จากคะแนนเต็ม 50 คะแนน |      |         |      |           |        |     |
| 13. คะแนนความพึงพอใจต่อภาพรวมของการให้บริการ              | เฉลี่ย 9.6±0.7 คะแนน<br>คิดเป็นร้อยละ 96 จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน        |      |         |      |           |        |     |

### 3. ความมีธรรมาภิบาล

เพื่อแสดงถึงความสุจริต โปร่งใส ตรวจสอบได้ทางศูนย์ฯ มีการประกาศใช้คู่มือประชาชนของจังหวัดเชียงใหม่ซึ่งระบุขั้นตอนและระยะเวลาแล้วเสร็จของกระบวนการขออนุญาต ตลอดระยะเวลาดำเนินงานของศูนย์ฯ ที่ผ่านมาไม่เคยมีเรื่องร้องเรียนหรือคดีความที่เกี่ยวข้องกับการทุจริตประพฤติดมิชอบของงานกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ตลาด รวมทั้งไม่มีปัญหาหรือเรื่องร้องเรียนระหว่างบุคลากรภายในศูนย์ฯ

### 4. การเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานภายนอก

มีหน่วยงานภายนอกจากหลายเขตสุขภาพทั้งสิ้น 5 แห่ง ขอมาศึกษาดูการดำเนินงานของศูนย์ฯ และแลกเปลี่ยนเรียนรู้อย่างเป็นทางการ ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดกาญจนบุรี จังหวัดนครราชสีมา จังหวัดกาฬสินธุ์ และจังหวัดภูเก็ต

#### อภิปรายผล

เชียงใหม่จัดอยู่ในกลุ่มจังหวัดขนาดใหญ่ (XL) มีภาระงานสูงในขณะที่มีบุคลากรรับผิดชอบให้บริการโดยตรงเพียง 5 คน จำนวนการขอรับบริการที่ศูนย์ฯ ในปีงบประมาณ 2564 (โควิด-19 กำลังระบาด) สูงถึง 13,754 คำขอ อัตราการดำเนินให้บริการแล้วเสร็จอยู่ที่ร้อยละ 100 (ตารางที่ 2) จากปัญหาที่ผ่านมากระบวนการที่พบว่าอัตราให้บริการแล้วเสร็จต่ำและใช้เวลานานคือการตรวจประเมินสถานประกอบการ โดยเฉพาะการขออนุญาตด้านอาหารซึ่งมักจะถูกให้แก้ไขปรับปรุงสถานที่เพื่อให้ถูกต้องตามเกณฑ์

อนุญาตที่กำหนด ทำให้ใช้เวลานาน ผู้ประกอบการเสียเงินและขาดโอกาสดำเนินธุรกิจ เจ้าหน้าที่ต้องเสียเวลาไปประเมินซ้ำ ๆ หลายครั้งในหนึ่งสถานประกอบการ หลังพัฒนาโดยศูนย์ฯ สสจ.เชียงใหม่เป็นแห่งแรกที่เพิ่มขึ้นขั้นตอนการให้คำแนะนำปรึกษาก่อนก่อสร้างจริง พบว่าทำให้ประสิทธิภาพการตรวจประเมินสถานประกอบการผ่านแบบไม่ต้องแก้ไขดีขึ้นอย่างมากโดยในปีงบประมาณ 2564 ทำได้ถึงร้อยละ 100 (ตารางที่ 5) เมื่อเทียบกับ สสจ.นครราชสีมา ซึ่งเป็นหน่วยงานที่เคยมาศึกษาดูงานที่ สสจ.เชียงใหม่ จากรายงานการศึกษาของบุญสงค์ ลีสุพลานนท์ และคณะ<sup>8</sup> เรื่องความสำเร็จของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จและความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มาใช้บริการที่ศูนย์ฯ ที่มีผู้มารับบริการที่ศูนย์ฯ ในปี พ.ศ. 2562 เพียง 4,210 คำขอซึ่งภาระงานน้อยกว่า สสจ.เชียงใหม่ 3.3 เท่า โดยประเภทที่ขอรับบริการมากที่สุดเป็นด้านอาหารเหมือนกัน มีอัตราการดำเนินแล้วเสร็จของทุกคำขออยู่ที่ร้อยละ 99.6 แต่ไม่ได้ประเมินประสิทธิภาพและคุณภาพของความสำเร็จในการให้บริการอนุญาต

ระยะเวลาให้บริการแล้วเสร็จเฉพาะงานที่มีภาระงานสูงสุดและพัฒนาได้ดี 3 ประเภท ได้แก่ 1. การขออนุญาตและแก้ไขรายการผลิตภัณฑ์อาหาร 2. การขออนุญาตตั้งโรงงานผลิตอาหารและสถานที่ผลิตอาหารที่ไม่เข้าข่ายโรงงาน (กรณีไม่มีการปรับปรุงสถานที่) 3. การขออนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน มีระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จรวมเฉลี่ย 2.7, 10.5, และ 4.6 วันทำการ เมื่อเทียบกับระยะเวลาดำเนินการตามเกณฑ์ประกาศของ อย.

กำหนดไว้ล่าสุด (ปี พ.ศ. 2563) คือ 28, 58 และ 10 วันทำการตามลำดับหรือคิดเป็นร้อยละ 9.6, 18.1 และ 46 หรือให้บริการได้แล้วเสร็จเร็วกว่าที่ อย. ประกาศไว้ 10.4, 5.5 และ 4.6 เท่าตามลำดับ ในขณะที่ปี 2562 สสจ. นครราชสีมา มีค่ามัธยฐานของระยะเวลาให้บริการแล้วเสร็จทั้งงานอนุญาตด้านยาและอาหารอยู่ที่ 40 วันทำการ<sup>๑</sup>

ความพึงพอใจมักถูกนำมาใช้สะท้อนถึงประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการ ผู้วิจัยใช้แบบประเมินความพึงพอใจชุดที่ อย. นำมาใช้ติดตามการทำงานของศูนย์ฯ ทั่วประเทศ อย่างไรก็ตาม อย. ไม่ได้กำหนดเกณฑ์เอาไว้ ผู้วิจัยจึงได้กำหนดคะแนนรวมเฉลี่ยเบื้องต้นของความเป็นเลิศไว้ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 จากผลการประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์ฯ มีคะแนนเฉลี่ยรายข้อตั้งแต่ 4.3-4.8 คะแนน ข้อที่ได้คะแนนสูงสุดคือ การให้บริการมีความเสมอภาคเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง (เฉลี่ย  $4.8 \pm 0.4$  คะแนน) ต่ำที่สุดคือ สิ่งอำนวยความสะดวก (น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ นิตยสาร ฯลฯ) (เฉลี่ย  $4.3 \pm 0.8$  คะแนน) คะแนนรวมเฉลี่ยทั้ง 10 ข้อ  $46.3 \pm 4.4$  (จากคะแนนเต็ม 50) คิดเป็นร้อยละ  $92.6 \pm 8.7$  ผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวมต่อการมาใช้บริการเฉลี่ย  $9.6 \pm 0.7$  คะแนน (หรือร้อยละ 96 จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน) หากเทียบคะแนนภาพรวมความพึงพอใจต่อการมาใช้บริการเฉลี่ยจะสูงกว่าผลประเมินความพึงพอใจในภาพรวมต่อการมาใช้บริการของ สสจ. นครราชสีมา (เฉลี่ย  $4.18 \pm 0.9$  คะแนน หรือร้อยละ 83.6 จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน)

ซึ่งใช้แบบประเมินที่พัฒนาขึ้นมาใช้เอง แต่ก็พบว่าความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมได้คะแนนต่ำ (เฉลี่ย 3.97 คะแนน) เช่นเดียวกัน ในการนำหลักการพัฒนางานของศาสตร์พระราชามาประยุกต์ใช้ อะไรสำคัญให้ทำก่อน อะไรทำได้พึ่งตนเองได้ก็ทำไปก่อน ไม่ต้องรอรัฐ ค่อย ๆ ขยับขยายไปที่ละจุด ปัญหาไหนพัฒนาไม่ได้ เกินความสามารถก็ปรับตัวปรับงานอื่นเพื่อให้ปัญหาบรรเทา ทำให้เรียนรู้จากข้อมูลคะแนนเฉลี่ยรายข้อในตารางที่ 7 ว่ายังมีโอกาสพัฒนาต่อไปเพื่อเพิ่มความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการได้เพราะบางข้อสามารถเริ่มต้นและพึ่งตนเองได้ เช่น ปรับพฤติกรรมการให้บริการด้านหน้าให้ยิ้มแย้มแจ่มใส มีอัธยาศัยมากขึ้น, พัฒนาองค์ความรู้ความเชี่ยวชาญของบุคลากรเพื่อให้สามารถอธิบายและตอบข้อซักถามได้ดีขึ้น เป็นต้น แต่ในส่วนปัญหาที่พัฒนาไม่ได้ก็ต้องปรับตัวให้อยู่กับมันได้ เช่น ปัญหาเกี่ยวข้องกับสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ให้บริการ ซึ่งการพัฒนาทำได้ยากด้วยข้อจำกัดในเรื่องสถานที่และงบประมาณที่ได้รับ

ในแง่ของธรรมาภิบาลในการทำงานงานอนุญาตมีโอกาสเกิดการแสวงหาผลประโยชน์ได้สูงทั้งจากการเรียกรับของเจ้าหน้าที่หรือการเสนอให้ของผู้ประกอบการเพื่อให้ได้รับการอนุญาตโดยเร็วหรือให้อนุญาตแบบไม่สอดคล้องกับมาตรฐาน ด้วยหลักแนวคิดการทำงานตามศาสตร์พระราชาที่เน้นให้มีคุณธรรม ซื่อสัตย์ สุจริต มุ่งประโยชน์ส่วนรวมทางศูนย์ฯ ได้ประกาศเป็นนโยบายภายในชัดเจน



เพื่อสร้างค่านิยมให้กับเจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการว่าการอนุญาตทุกขั้นตอนจะเป็นไปตามมาตรฐาน ห้ามมีการเรียกรับหรือเสนอผลประโยชน์ ห้ามการรับของฝากหรือของขวัญ รวมถึงไม่มีการรับเลี้ยงอาหารจากผู้ประกอบการเมื่อออกตรวจสถานที่

ด้วยเหตุที่ตัวชี้วัดธรรมาภิบาลในการทำงานยังไม่มีเกณฑ์มาตรฐานของประเทศหรือข้อมูลของหน่วยงานอื่นให้เปรียบเทียบ อาศัยหลักการประยุกต์การทำงานตามศาสตร์พระราชาที่ต้องมีความยืดหยุ่น ปรับตัวตามบริบท ไม่ติดยึดกับกรอบหรือตำรา ผู้วิจัยจึงกำหนดเกณฑ์ที่พอยอมรับได้ง่ายต่อการประเมินและไม่สร้างภาระในการปฏิบัติหรือเก็บข้อมูลแต่ก็สามารถบอกถึงผลลัพธ์ได้ หากในอนาคตมีเกณฑ์ประเมินมาตรฐานชัดเจนทางศูนย์ฯ ก็พร้อมจะปรับตาม โดยตัวชี้วัดที่นำมาใช้แสดงถึงความโปร่งใสในกระบวนการอนุญาตในที่นี้ คือ ความสามารถจัดทำคู่มือการให้บริการประชาชนซึ่งจะระบุรายละเอียดขั้นตอนของแต่ละกระบวนการและประกาศเกณฑ์ระยะเวลารวมในการให้บริการแล้วเสร็จเป็นของจังหวัดเชียงใหม่ อีกตัวชี้วัดที่นำมาสะท้อนถึงผลลัพธ์ด้านความซื่อสัตย์สุจริตคือ จำนวนเรื่องร้องเรียนหรือคดีความการทุจริตคอร์รัปชันที่เกี่ยวข้องกับงานอนุญาตฯ ซึ่งที่ผ่านมาทางศูนย์ฯ ไม่เคยปรากฏเรื่องเหล่านี้เลย

การเป็นที่ยอมรับของหน่วยงานภายนอกจะประเมินจากการที่มีองค์กรภายนอกเห็นผลสำเร็จและขอมาศึกษาดูงานเพื่อนำไปพัฒนาหน่วยงานของตน การพัฒนาที่ สสจ.เชียงใหม่ทำได้สำเร็จอาจจะนำไปใช้กับที่อื่นไม่ได้ต้องปรับ

ให้เข้ากับบริบทของแต่ละที่ ซึ่ง สสจ.นครราชสีมาเป็นหน่วยงานที่เคยมาศึกษาดูงานที่ สสจ.เชียงใหม่ และได้ทำการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพเป็นที่พึงพอใจต่อผู้รับบริการมากขึ้น<sup>8</sup>

### ข้อจำกัดของการวิจัย

การทำความเข้าใจและประยุกต์แนวคิดของศาสตร์พระราชาใช้กับงานราชการที่มีรอบการทำงานชัดเจนเป็นเรื่องยาก ต้องใช้เวลาลองผิดลองถูก จุดอ่อนที่ได้เรียนรู้คือการจัดเก็บข้อมูลที่ผ่านมาหลายอย่างไม่เป็นระบบ ข้อมูลบางอย่างซับซ้อนหรือซ้ำซ้อนสร้างภาระในการเก็บรวบรวมตัวชี้วัดบางอย่างเป็นนามธรรมยากที่จะจำแนกเป็นนิยามเป็นจำนวนนับทำให้ข้อมูลบางส่วนไม่สมบูรณ์ทำให้ไม่เห็นการเปลี่ยนแปลงของการพัฒนาในบางช่วงเวลา

### สรุปผล

การพัฒนางานกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ตลาดภายใต้หลักแนวคิดและวิธีการของศาสตร์พระราชาอย่างต่อเนื่องและควรพิจารณาปัจจัยที่เกี่ยวข้องให้รอบด้าน สามารถช่วยให้บรรลุเป้าหมายความเป็นเลิศได้แบบค่อยเป็นค่อยไปตามบริบทและมีความกลมกลืนเป็นธรรมชาติขององค์กร สิ่งสำคัญคือการนำองค์กร ส่งเสริมให้ทุกคนมีส่วนร่วม มีการทำงานเป็นทีม เกิดความผูกพันองค์กร สร้างความรู้สึกรักอยากพัฒนาตนเองและองค์กร เมื่อแนวคิดนี้ฝังแน่นเป็นวัฒนธรรมองค์กรนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน ความสำเร็จของกระบวนการพัฒนาด้านศาสตร์พระราชา สามารถเรียนรู้กันได้แต่อาจนำไปใช้โดยตรงไม่ได้ต้องปรับให้เข้ากับบริบทของหน่วยงานตนเอง



### ข้อเสนอแนะ

1. การทำงานของศูนย์ฯ ควรมีลำดับขั้นของการบริหารจัดการน้อยที่สุด หรือขึ้นตรงกับนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเพื่อให้เกิดความคล่องตัว โดยแยกส่วนกับการบริหารที่ยังคงอยู่ภายใต้การกำกับของหัวหน้ากลุ่มงาน
2. ควรออกแบบเก็บรวบรวมข้อมูลที่ย่าง ๆ เป็นระบบและการวิเคราะห์ปัญหาเพื่อหาโอกาสพัฒนา
3. การพัฒนาควรมองให้รอบด้านหลายมิติซึ่งมันอาจส่งผลทางตรงหรือทางอ้อมต่อการบรรลุเป้าหมาย

4. เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็น ต้องมีใช้สนับสนุนการทำงานอย่างเพียงพอ

5. ระบบการให้คำปรึกษาจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญกว่าเป็นเรื่องที่เป็นประโยชน์อย่างมากต่องานอนุญาต

6. สิ่งสำคัญคือหัวหน้าศูนย์ฯ ต้องมุ่งมั่นอดทน มีความเป็นผู้นำ มีคุณธรรม เป็นแบบอย่างที่ดี สร้างบรรยากาศการทำงานให้เป็นทีม สร้างการเข้าใจในองค์กร เข้าถึงความต้องการ และส่งเสริมให้บุคลากรคิดอยากพัฒนางานอย่างเป็นธรรมชาติ ฝังแน่นจนกลายเป็นวัฒนธรรมการทำงานนำไปสู่การพัฒนาองค์กรอย่างยั่งยืน



### เอกสารอ้างอิง

1. พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545. ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 119, ตอนที่ 99 ก (ลงวันที่ 2 ตุลาคม 2545).
2. กระทรวงสาธารณสุข. ที่ สธ 1009/3/ว 614 เรื่อง โครงการพัฒนาศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพ เบ็ดเสร็จในส่วนภูมิภาค (ลงวันที่ 23 ธันวาคม 2548).
3. สำนักวิจัยเอแบคโพลล์ มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ. รายงานผลโครงการการสำรวจความพึงพอใจเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2549. (กรุงเทพมหานคร): (มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ); 2549.
4. พระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 ราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 132, ตอนที่ 4 ก (ลงวันที่ 22 มกราคม 2558).
5. ภาณุพงษ์ ไชยสุวรรณ, อังคณา พิญญาณ, อำพร แสนศรี. ศาสตร์พระราชาสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน; [เข้าถึงเมื่อ 25 เมษายน 2564]; 1 หน้า. เข้าถึงได้จาก: <https://sites.google.com/site/iungkhanakws2561/sastr-phra-racha-su-kar-pdibati-xyang-yangyun>.
6. ศุภามณ จันทร์สกุล. ยุคสมัยของการประเมินผลและแนวคิดทฤษฎีของนักประเมิน. วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 2557; 8(1):68-79.
7. ปิณณพงศ์ วงศ์ณาคร, วีรณัฐ พรหมจักร. ศาสตร์พระราชากับการพัฒนาท้องถิ่น. วารสารปัญญา 2563; 27(2):139-146.
8. บุญสงค์ ลีสุรพลานนท์, จักรี แก้วคำบัง, ปธาน ศรีจันทร์, ฤชากร ศรีจันทร์. ความสำเร็จของ ศูนย์บริการเบ็ดเสร็จและความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มาใช้บริการ ณ ศูนย์บริการ ผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดนครราชสีมา. วารสารอาหารและยา 2564; 28 (2): 58-68. <https://he01.tci-thaijo.org/index.php/fdajournal/index>.