



การพัฒนา รูปแบบการบริหารจัดการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ
ในยุคเน็กซ์นอร์มัล สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ
Development of One Stop Service Center management model
in the Next Normal Era, Samut Prakan Provincial Public Health Office

รังสรรค์ วงษ์บุญหนัก¹
Rungsan Wongboonnak¹

บทคัดย่อ

การวิจัยเชิงคุณภาพนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนา รูปแบบการบริหารจัดการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ ในยุค Next Normal ผู้ให้ข้อมูลสำคัญมีการคัดเลือกแบบเจาะจงจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ 3 กลุ่มหลัก คือ กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 3 คน ผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน และผู้ประกอบการ จำนวน 12 คน ดำเนินการโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกผู้มีส่วนได้เสียแต่ละราย ทำการรวบรวมประเด็นสำคัญ วิเคราะห์เนื้อหา จัดทำเป็นแนวทางการบริหารจัดการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ จัดเวทีสนทนากลุ่ม เพื่อพิจารณารูปแบบการบริหารจัดการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ ที่พัฒนาขึ้น และทำการสรุปรูปแบบการบริหารจัดการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ ผลการศึกษาพบว่า มีประเด็นพัฒนา 4 ด้านหลัก คือ 1. ด้านการบริการ เพิ่มช่องทางการบริการ เพิ่มความสะดวก รวดเร็วในการบริการ ลดขั้นตอนและเอกสารที่ไม่จำเป็น 2. ด้านภูมิทัศน์ และสิ่งอำนวยความสะดวก เพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ 3. ด้านการให้คำปรึกษา จัดเจ้าหน้าที่และระบบสารสนเทศพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษา 4. ด้านการเงิน เพิ่มช่องทางการชำระเงินหลากหลายรูปแบบมากขึ้น แต่อย่างไรก็ตาม ประเด็นการพัฒนาต่าง ๆ ดังกล่าวจะต้องอยู่ภายใต้กรอบของกฎหมายและไม่ลดประสิทธิภาพในการคุ้มครองผู้บริโภค นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอ SOLE Strategy กลยุทธ์ในการดำเนินการ ซึ่งประกอบด้วย S : Service mind, O : Online, L: Lean, E: Environment.

คำสำคัญ: การบริหารจัดการ, ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ, ผลิตภัณฑ์สุขภาพ, เน็กซ์นอร์มอล, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

¹ เภสัชกรชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

¹ Pharmacist, Senior Professional Level. Division of Consumer Protection and Public Health Pharmacy, Samut Prakan Provincial Public Health Office. Email : Rungsan.w@gmail.com



Abstract

The objective of this qualitative research was to develop a management model for health products One Stop Service Center (OSSC). Consumer Protection and Pharmacy Public Health Division, Samut Prakan Provincial Public Health Office in the Next Normal Era. Key informants were selected by purposive sampling from 3 groups of OSSC stakeholders including 3 executives, 6 workers, and 12 entrepreneurs. In-depth interviews were conducted with each stakeholder to collect major issues for content analysis to prepare a guideline for the health products OSSC management. Focus group discussion was organized to consider the health products OSSC management model prepared to summarize the model of health products OSSC management. The study found that there were four main issues that needed development: 1. Service: Increasing service channels, increasing a faster and more convenience of service, and the reduction of unnecessary steps and documents were suggested. 2. Landscaping and facilities: Increasing facilities for service users were suggested. 3. Consulting: Organizing staff and information systems ready for giving advice and consultation were suggested. 4. Finance: Increasing payment channels were suggested. However, such developments must be within the framework of the law and must not reduce the effectiveness of consumer protection. In addition, the researcher has presented SOLE strategy, a strategy for action that consists of S : Service mind, O : Online, L : Lean, and E : Environment.

Keywords: Management, One Stop Service Center, Health Products, Next Normal, Provincial Public Health Office

บทนำ

กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ มีภารกิจในการควบคุมกำกับประกอบการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาดให้มีมาตรฐานตามที่กฎหมายกำหนด และมีภารกิจในการเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพภายหลังออกสู่ท้องตลาดเพื่อให้เกิดความปลอดภัยกับผู้ใช้บริการหรือผู้บริโภค จึงมีผู้ประกอบการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพมารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (One Stop Service Center : OSSC) ในการยื่นขออนุญาต แก้ไขเปลี่ยนแปลงใบอนุญาต การขอคำปรึกษา การนัดหมาย

เพื่อตรวจสอบสถานที่ผลิตผลิตภัณฑ์สุขภาพและสถานบริการสุขภาพ อยู่อย่างสม่ำเสมอเป็นจำนวนมาก เนื่องจากจังหวัดสมุทรปราการเป็นจังหวัดปริมณฑลที่มีสถานประกอบการทางด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในจังหวัดจำนวนมาก มีประชากรหนาแน่นทั้งประชากรตามทะเบียนและประชากรแฝง จึงมีสถานบริการสุขภาพจำนวนมากตามมาด้วย

ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุขได้ออกมาตรการต่าง ๆ ในการควบคุมการแพร่ระบาดของโรค เช่น การเว้นระยะห่างทางสังคม การปิดสถานประกอบการหรือมาตรการ Work From Home¹



เมื่อพบผู้ติดเชื้อหรือผู้ที่มีภาวะเสี่ยงติดเชื้อ เป็นเหตุปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อให้ต้องปรับเปลี่ยนการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ เกิดวิธีการทำงานที่เรียกว่า ความปกติใหม่ หรือ New Normal หมายถึง รูปแบบการดำเนินชีวิตอย่างใหม่ที่แตกต่างจากอดีต อันเนื่องมาจากมีบางสิ่งมากระทบจนแบบแผนและแนวทางปฏิบัติที่คนในสังคมคุ้นเคยอย่างเป็นปกติและเคยคาดหมายล่วงหน้าได้ต้องเปลี่ยนแปลงไปสู่วิถีใหม่ภายใต้หลักมาตรฐานใหม่ที่ไม่คุ้นเคย² เช่น จากเดิมในการยื่นขออนุญาตต่าง ๆ ผู้ประกอบการหรือผู้แทนต้องเดินทางเข้ามารับบริการและส่งเอกสารที่ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ ด้วยตนเอง ในช่วงที่ต้องเว้นระยะห่างทางสังคม อนุญาตให้ส่งเอกสารทางไปรษณีย์หรือออนไลน์ได้ สำหรับการตรวจสอบสถานที่ พนักงานเจ้าหน้าที่ใช้วิธีวิดีโอคอล แทนการลงพื้นที่จริง หรือการให้คำปรึกษาปรับเปลี่ยนเป็นการให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์หรือตอบคำถามผ่านทางไลน์แทน เป็นต้น เมื่อสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 ผ่านช่วงวิกฤต เข้าสู่การผ่อนคลายมาตรการต่าง ๆ ลง ทางหน่วยงานเล็งเห็นว่าการดำเนินงานต่าง ๆ ในช่วง New Normal มีการดำเนินการหลายอย่างที่เป็ประโยชน์และเพิ่มความสะดวกในการติดต่อกับศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ ในขณะที่เดียวกันอาจจะมีข้อเสียหรือจุดที่ต้องพัฒนา ก่อนดำเนินการต่อไป ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะทำการถอดบทเรียนการทำงานของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อพัฒนาเป็นรูปแบบการบริหารจัดการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ ในยุคที่เรียกว่า Next Normal ซึ่งเป็นช่วงที่การใช้ชีวิตในรูปแบบใหม่ของประชาชนทุกเพศทุกวัย หลังจากที่ได้ปรับตัวกับสถานการณ์โควิด-19 จนเกิดความคุ้นชิน

ทั้งวิธีคิด วิธีเรียนรู้ วิธีสื่อสาร และวิธีปฏิบัติ³ เพื่อให้การดำเนินงานของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ ในช่วง Next Normal บรรลุผลตามนโยบายและวัตถุประสงค์ตามภารกิจของกลุ่มงานฯ และสอดคล้องเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป

วัตถุประสงค์

เพื่อพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ ในยุค Next Normal

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) ที่ผ่านการพิจารณาจริยธรรมงานวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ เลขที่ 8/2565 ลงวันที่ 25 กรกฎาคม 2565

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ (Key Informants) มีการคัดเลือกแบบเจาะจง (Purposive Sampling) จากผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) กับศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่มหลัก ดังนี้

1. กลุ่มผู้บริหาร : เป็นผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบายและกำกับการบริหารจัดการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ มาติดต่อกันไม่น้อยกว่า 2 ปี จำนวน 3 คน
2. กลุ่มผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ : เป็นผู้ปฏิบัติงานในศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ ที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการให้คำแนะนำในการพิจารณาขออนุญาต และเป็นผู้ปฏิบัติงานในศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ มาไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 6 คน
3. กลุ่มผู้ใช้บริการ : เป็นผู้ประกอบการหรือประชาชนที่มาติดต่อกับศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ โดยเป็นตัวแทนผู้ประกอบการ



ด้านอาหาร ยา เครื่องสำอาง สถานพยาบาล ที่มีความรู้ความชำนาญในการติดต่อกับส่วนราชการ ทำหน้าที่ติดต่อกับศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ มาไม่น้อยกว่า 2 ปี เป็นผู้ที่ได้มีการติดต่อกับศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ ในระยะเวลา 1 ปีที่ผ่านมา และเคยมีประสบการณ์ติดต่อกับศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาคอื่น ๆ จำนวน 12 คน

เครื่องมือและการเก็บรวบรวม การวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งการดำเนินงานเป็น 3 ระยะ ดังนี้

- ระยะที่ 1 สัมภาษณ์เชิงลึกผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็นการสัมภาษณ์แบบเชิงหน้า ในสถานที่ที่จัดไว้เฉพาะ ทำการสัมภาษณ์ครั้งละ 1 ราย ผู้วิจัยอธิบายวัตถุประสงค์งานวิจัยและประเด็นที่ต้องการสัมภาษณ์ สนทนาโดยใช้คำถามปลายเปิด ให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถให้ข้อมูลได้อย่างอิสระ โดยใช้เวลาประมาณ 30 - 45 นาทีต่อราย เมื่อสัมภาษณ์เสร็จจะทำการคัดแยกข้อมูลจัดหมวดหมู่ประเด็นปัญหา สรุปเนื้อหา แล้วจึงสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลรายต่อไป หากพบประเด็นใหม่จากผู้ให้ข้อมูลก่อนหน้าไม่มีการกล่าวถึงหรือพบข้อมูลที่ยังไม่ครบถ้วน ผู้สัมภาษณ์สามารถกลับไปขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ เพื่อความสมบูรณ์ของเนื้อหา ทำการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญแต่ละกลุ่มจนได้ข้อมูลที่มีความอิมตัว จึงหยุดการสัมภาษณ์

ประเด็นในการสัมภาษณ์มีดังนี้

1. กลุ่มผู้บริหาร: นโยบาย ตัวชี้วัด การบริหารจัดการของในศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ ความคิดเห็นของผู้บริหารต่อการดำเนินงานของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ และแนวทางการพัฒนาในอนาคต

2. กลุ่มผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ : การทำงานและการบริหารจัดการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ ปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะแนวทางการพัฒนา

3. กลุ่มผู้ใช้บริการหรือผู้ประกอบการ : การติดต่อประสานงานกับศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ ปัญหา อุปสรรคที่พบ และข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนา

เมื่อทำการสัมภาษณ์ครบถ้วนแล้ว ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกทั้งหมด ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ตรวจสอบความน่าเชื่อถือโดยวิธีตรวจสอบสามเส้า (Triangulation) สรุปเนื้อหาสำคัญและสังเคราะห์รูปแบบการบริหารจัดการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ ในยุค Next Normal

- ระยะที่ 2 ดำเนินการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion) ระหว่างผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholders) กับศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ ทั้ง 3 กลุ่มร่วมกัน เพื่อร่วมพิจารณารูปแบบการบริหารจัดการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ ในยุค Next Normal ที่พัฒนาขึ้นมา

- ระยะที่ 3 ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสนทนากลุ่ม มาพัฒนาเป็นรูปแบบการบริหารจัดการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ ในยุค Next Normal เพื่อนำเสนอต่อผู้บริหารหน่วยงาน และนำไปจัดทำแผนปฏิบัติการต่อไป

ผลการศึกษา

จากสถิติข้อมูลการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพฯ ซึ่งทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2564 - 30 กันยายน 2565 มีการให้บริการผู้ประกอบการหรือประชาชนเกี่ยวกับการขออนุญาตสถานประกอบการและผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยมีการให้บริการรวมทั้งสิ้น จำนวน 36,430 รายการ หรือเฉลี่ย 700 รายการต่อสัปดาห์ โดยส่วนใหญ่ 26,586 รายการ เป็นการให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อซักถาม รองลงมา คือ การขอขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์ใหม่จำนวน 6,878 รายการ จำแนกเป็นประเภทการรับบริการดังตารางที่ 1



ตารางที่ 1 ข้อมูลการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพฯ ปีงบประมาณ 2565

รายการ	จำนวน (รายการ)
การขอใบอนุญาตรายใหม่	223
การขอขึ้นทะเบียนผลิตภัณฑ์ใหม่	6,878
การขอแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือยกเลิก	1,087
การต่อใบอนุญาต	1,482
การรับเรื่องร้องเรียนผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ	174
การให้คำปรึกษา แนะนำ และตอบข้อสอบถาม	26,586
รวม	36,430

ประเด็นจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้ง 3 กลุ่ม

1. กลุ่มผู้บริหาร จำนวน 3 คน สรุปความเห็นประเด็นสำคัญ ดังนี้
 - 1.1 ควรจะทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด และผ่านตามตัวชี้วัด ซึ่งทางกระทรวงกรม และจังหวัดกำหนดไว้
 - 1.2 ต้องทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากที่สุด ดูดี ใช้ทรัพยากร อย่างคุ้มค่า และประหยัด
 - 1.3 ต้องเป็นไปตามกฎหมายและกฎระเบียบที่ทางราชการกำหนด
 - 1.4 ควรจะต้องเน้นการลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง แต่คุณภาพรวมไม่ลดลง และนำเอาระบบดิจิทัลเข้ามาช่วยให้มากที่สุด โดยทางผู้บริหารจะเป็นผู้สนับสนุนให้อย่างเต็มที่
2. กลุ่มผู้ให้บริการหรือพนักงานเจ้าหน้าที่ จำนวน 6 คน สรุปความเห็นประเด็นสำคัญได้ ดังนี้
 - 2.1 ในช่วงสถานการณ์การแพร่ระบาดของโควิด-19 การตรวจสถานที่ประกอบการพิจารณาอนุญาต เจ้าหน้าที่จะลงตรวจสถานที่จริงน้อยลง ทำให้เกิดรูปแบบการตรวจสถานที่ผ่านการใช้วิธีโอคอคอลเพิ่มขึ้น ในความเห็นของเจ้าหน้าที่ยังมองว่าจุดอ่อนของการให้บริการโดยใช้วิธีโอคอคอล คือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถเก็บรายละเอียดของสถานที่ได้ดีเท่ากับการตรวจสถานที่จริง และการขอคู่มือถ่ายและเอกสารประกอบ การตรวจสถานที่ไม่สามารถ

ที่จะลงรายละเอียดได้ดีเท่าการลงพื้นที่จริง รวมถึงบางครั้งสัญญาณอินเทอร์เน็ต หรือ WiFi ไม่ดี จะทำให้การการตรวจสถานที่ไม่ราบรื่น ติดขัด ภาพเสียงไม่ชัดเจน ทำให้ประสิทธิภาพของการตรวจประเมินก่อนออกใบอนุญาตลดลง

- 2.2 นโยบายหรือขั้นตอนในการปฏิบัติต่าง ๆ ที่เพิ่มขึ้นมา ไม่ควรจะเป็นการเพิ่มภาระของผู้ปฏิบัติงานมากจนเกินไป เช่น ต้องทำงานล่วงเวลา จนเป็นปัญหากับเวลาส่วนตัว และเจ้าหน้าที่มีงานประจำด้านอื่นที่จะต้องรับผิดชอบ ทำให้การบริการใน OSSC ทำได้ไม่เต็มที่ เช่น ต้องมีการออกตรวจสถานที่ประกอบการพิจารณาอนุญาต การตรวจสอบใฝ่ระวัง การตรวจสอบเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ เป็นต้น ทำให้เกิดปัญหาความล่าช้ากับผู้ประกอบการในการที่มาติดต่อหรือขอคำปรึกษา และผู้ประกอบการ มักจะไม่พอใจที่มาแล้วไม่พบเจ้าหน้าที่ นัดยากหรือโทรศัพท์มาแล้ว ไม่สามารถติดต่อเจ้าของเรื่องได้
- 2.3 ผู้ปฏิบัติงานหลายท่านยังกังวลว่านโยบายต่าง ๆ ที่ต้องปฏิบัติตาม เช่น การลดขั้นตอนและลดเอกสารต่าง ๆ ลง อาจเกิดปัญหาตามมาในภายหลังได้ หากเกิดคดีฟ้องร้องต่าง ๆ ขึ้นในอนาคต



- 2.4 ควรลดขั้นตอนในการเสนอเพื่ออนุญาต ซึ่งมีหลายขั้นตอน และถ้าผู้บริหารไม่อยู่จะทำให้เกิดความล่าช้า รวมถึงรายละเอียดกฎหมายเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพแต่ละประเภทมีความแตกต่างกัน ทำให้ทำงานแทนกันยาก และการติดตามเรื่องหรือเอกสารต่าง ๆ ทำได้ไม่ดีเท่าที่ควร
- 2.5 ประเด็นของการคุ้มครองผู้บริโภค นโยบายหรือคำสั่งที่ออกมาเพื่อความสะดวกของผู้ประกอบการ อาจเพิ่มความเสี่ยงต่อผู้บริโภคโดยไม่จำเป็นได้
3. กลุ่มผู้ใช้บริการหรือผู้ประกอบการ จำนวน 12 คน สรุปความเห็นประเด็นสำคัญได้ ดังนี้
 - 3.1 ในช่วงสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 จากมาตรการลดการเดินทางและการเว้นระยะห่าง ทำให้การเดินทางมาติดต่อกับศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ โดยตรงทำได้ยากขึ้น การติดต่อกับเจ้าหน้าที่โดยตรงจะเปิดให้ทำได้เฉพาะในกรณีที่จำเป็นเท่านั้น มีการปรับเปลี่ยนนำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการให้บริการมากขึ้น มีการให้คำแนะนำปรึกษาผ่านทางสื่อออนไลน์ มีการใช้วีดีโอคอลในการตรวจสอบสถานที่ มีการใช้ LINE Official ในการติดต่อสื่อสาร มีการส่งเอกสารประกอบการขออนุญาตผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ และทำการส่งเอกสารตัวจริงทางไปรษณีย์ตามมาทีหลัง มีการติดตามเรื่องโดยใช้ช่องทางออนไลน์ ซึ่งทางผู้ประกอบการให้ความเห็นว่าเป็นข้อที่ดีในการให้บริการ ทำให้สามารถติดต่อยื่นเอกสารได้สะดวกขึ้น เป็นการเพิ่มช่องทางในการเข้าถึงบริการ สามารถทำการสอบถามได้ตลอดเวลาโดยการฝากคำถามไว้ ไม่ติดขัดเรื่องเวลาราชการ
 - 3.2 การตรวจสอบสถานที่ผลิตผ่านวีดีโอคอล ทางผู้ประกอบการให้ความเห็นว่าเป็นสิ่งที่ทำให้สะดวกและได้รับการตรวจที่เร็วขึ้นกว่าการลงพื้นที่ตรวจจริง ไม่ต้องเสียเวลาในการเดินทาง
 - 3.3 รูปแบบในการติดต่อ ควรจะมีช่องทางที่เป็นออนไลน์มากขึ้น และเอกสารต่าง ๆ สามารถที่จะยื่นเป็นอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ได้ โดยการสแกน และส่งให้เจ้าหน้าที่ในการยื่นคำขอประกอบการพิจารณาโดยที่ไม่ต้องมายื่นด้วยตัวเอง
 - 3.4 ในการชำระเงิน ควรจะมีช่องทางทางเลือกในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ด้วย เช่น การชำระเงินผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ดชำระโดยใช้ Mobile Banking หรือการชำระเงินผ่านบัตรเครดิตหรือบัตรเครดิตด้วย และควรจะมีการออกใบเสร็จรับเงินในรูปแบบของระบบอิเล็กทรอนิกส์โดยที่ผู้ประกอบการไม่ต้องเดินทางมารับเอง
 - 3.5 การขอรับคำปรึกษาหรือการยื่นขออนุญาต จะต้องไม่ใช้เวลารอคอยนานเกินควร ควรจะมีการให้คำปรึกษาในหลากหลายรูปแบบ ทั้งการให้บริการให้คำปรึกษาแบบพบปะโดยตรง และการให้คำปรึกษาผ่านทางออนไลน์ หรือการส่งข้อความสอบถามผ่านทาง LINE Official และการให้คำปรึกษาผ่านทางโทรศัพท์ควรมีคู่สายโทรศัพท์เพียงพอ ไม่ควรรอสายเป็นเวลานาน ส่วนช่องทาง LINE Official เป็นช่องทางที่สะดวก สามารถทำการสอบถามกับเจ้าหน้าที่โดยฝากคำถามไว้และทางเจ้าหน้าที่มาตอบให้ในภายหลัง สามารถดำเนินการนอกเวลาราชการได้ และควรจะมีการตอบข้อความอย่างรวดเร็ว รวมถึงเจ้าหน้าที่ต้องมียุทธศาสตร์



ที่ดีเพียงพอในการให้คำปรึกษาผู้ประกอบการ หรือประชาชน

3.6 ควรจัดให้มีเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอในการให้บริการกับผู้ประกอบการ โดยเฉพาะการขอคำปรึกษา ต้องการความละเอียด เช่น การพิจารณาแบบแปลน แผนผัง สถานที่ผลิตอาหาร หรือสถานที่ผลิตเครื่องสำอาง และการจัดห้องต่าง ๆ รวมถึงเครื่องมือเครื่องใช้ในการผลิต

3.7 ผู้ประกอบการต้องการให้ลดเอกสารที่ไม่จำเป็น เช่น หนังสือรับรองการจดทะเบียนบริษัท และการแต่งตั้งผู้ดำเนินกิจการ ซึ่งทางบริษัทได้เคยยื่นเมื่อตอนขออนุญาตไว้เรียบร้อยแล้ว และระบุลงในใบอนุญาตแล้ว เช่น ใบอนุญาตผลิตอาหาร ซึ่งทางบริษัทไม่ได้มีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง แต่ทางราชการจะขอให้ยื่นยันเป็นหนังสือเข้ามาอีกในการขอต่ออายุและการขออนุญาตอื่น ๆ ทำต้องเพิ่มเอกสาร และเสียเวลาให้กับผู้บริหารบริษัทมากขึ้น หรือกรณีการขออนุญาตร้านขายยา จะต้องมียกเอกสารต่าง ๆ มากมาย อาทิเช่น หนังสือการรับรองว่ามีรายได้เพียงพอที่จะประกอบกิจการ รูปถ่ายร้าน แผนที่ แผนผังต่าง ๆ และเอกสารแสดงสิทธิต่าง ๆ ในเรื่องกรรมสิทธิ์ในที่ดินและอาคาร ใบรับรองรองแพทย์ ทั้ง ๆ ที่ตัวบุคคลจริงมายื่นเอง เป็นต้น

3.8 ในส่วนเอกสารซึ่งทางราชการเคยประชาสัมพันธ์ว่าจะไม่ต้องแสดงแล้ว ไม่ควรจะทำการขออีก เช่น สำเนาบัตรประชาชน สำเนาทะเบียนบ้าน และเอกสารใดที่เคยทำการยื่นไว้แล้วในการขออนุญาตครั้งก่อน ไม่ควรจะขอซ้ำอีก ควรดูจากของเดิม เช่น สำเนาบัตรประชาชน ทะเบียนบ้าน หนังสือรับรองการจดทะเบียนสำเนาใบประกอบวิชาชีพ เป็นต้น รวมถึงควรต้องลดขั้นตอนลง ในบางขั้นตอนที่ไม่

จำเป็น เพื่อที่จะทำให้ลดระยะเวลาในการติดต่อ และออกใบอนุญาตได้เร็วขึ้น

3.9 ในด้านของสถานที่ สถานที่ในการติดต่อ ควรจะมีความสะดวก มีที่รอพักคอย มีห้องน้ำที่สะอาด มีบริการน้ำดื่ม มีการเตรียมอุปกรณ์สำหรับผู้ประกอบการอย่างครบถ้วน เช่น มีคอมพิวเตอร์พร้อมปริ้นเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ให้ใช้ได้ ในกรณีที่ผู้ประกอบการนำเอกสารมาไม่ครบ และต้องการที่จะพิมพ์ข้อมูลเพิ่มเติม รวมถึงมีบริการ Wi-Fi ฟรี และควรจัดให้มีที่จอดรถที่สะดวกและเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ

เมื่อทำการรวบรวมประเด็นสำคัญจากผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ทั้ง 3 กลุ่มแล้ว สรุปรวมเป็นประเด็นพัฒนาศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพฯ ได้เป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านการให้บริการ

1.1 ช่องทางบริการ : พัฒนาการบริการให้มีช่องทางบริการมากขึ้น ลดการ Walk in เข้ามาติดต่อที่ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จๆ ด้วยการใช้เทคโนโลยี สามารถติดต่อสื่อสารกับพนักงานเจ้าหน้าที่ได้ทางสื่อต่าง ๆ เช่น LINE Official ซึ่งสามารถฝากข้อความไว้สอบถาม ขอคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ได้ และใช้ระบบนัดหมายออนไลน์เพื่อเข้าพบพนักงานเจ้าหน้าที่เมื่อต้องการการบริการที่มีรายละเอียดมาก

1.2 ความรวดเร็วในการบริการ : การตรวจสถานที่ในบางกรณีที่ไม่ต้องการรายละเอียดมากนัก ทางพนักงานเจ้าหน้าที่สามารถใช้การนัดหมาย ตรวจสถานที่ผ่านวีดีโอคอล ทำได้สะดวก และรวดเร็วมากขึ้น

1.3 ขั้นตอนและเอกสาร : ทางผู้บริหารกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการรับทราบและนำไปพิจารณารายละเอียด เพื่อลดขั้นตอนและเอกสารต่าง ๆ ลง ซึ่งต้องตรวจสอบว่าเป็นไปตาม



ระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ หรือไม่ และทำให้ประสิทธิภาพการคุ้มครองผู้บริโภคลดลงหรือไม่ ก่อนดำเนินการ

2. ด้านการบริหารจัดการด้านภูมิทัศน์และสิ่งอำนวยความสะดวก : พัฒนาศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ ให้ประชาชนที่มาติดต่อหาอย่างกว้างขวาง ไม่คับแคบ มีความสะดวกสบาย สะอาด สวยงาม มีที่จอดรถสำหรับผู้มารับบริการ รวมถึงมีสิ่งอำนวยความสะดวกในการใช้บริการอย่างครบถ้วน เช่น มีเครื่องคอมพิวเตอร์ และปริ้นเตอร์ มีสัญญาณ Wi-Fi ให้บริการฟรี และมีเครื่องถ่ายเอกสาร

3. ด้านการบริหารจัดการด้านการให้คำปรึกษา

3.1 เจ้าหน้าที่ : จัดให้มีเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอในการให้บริการกับผู้ประกอบการประชาชนที่มาขอรับคำปรึกษาโดยที่ไม่ต้องใช้เวลารอคอยนานเกินควร ควรจะมีการให้คำปรึกษาในหลากหลายรูปแบบ ทั้งการให้บริการให้คำปรึกษาแบบพบปะโดยตรง และการให้คำปรึกษาผ่านทางออนไลน์ หรือการส่งข้อความสอบถามผ่านทาง LINE Official และการให้คำปรึกษาผ่านทางโทรศัพท์ควรมีคู่สายโทรศัพท์เพียงพอ ไม่ควรรอสายเป็นเวลานาน

3.2 ระบบสารสนเทศ : จัดระเบียบข้อมูลให้คำแนะนำในการขออนุญาตต่าง ๆ และการจัดเตรียมเอกสาร สถานที่ในเว็บไซต์ให้มีความชัดเจน เข้าใจง่ายและครบถ้วน เพื่อลดความแออัดของการขอคำแนะนำรายบุคคล

4. ด้านการบริหารจัดการด้านการเงิน : พัฒนาระบบการชำระเงินที่มีรูปแบบหลากหลายขึ้น ทั้งการชำระด้วยเงินสด และมีช่องทางทางเลือกในการชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์อื่น ๆ ได้ด้วย เช่น การชำระเงินผ่านการสแกนคิวอาร์โค้ด ชำระโดยใช้ Mobile Banking หรือการชำระเงินผ่านบัตรเงินสดหรือบัตรเครดิตด้วย สามารถออกใบเสร็จรับเงินโดยที่ผู้ประกอบการ

ไม่ต้องเดินทางมารับด้วยตนเอง และศึกษาระเบียบการออกใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ในอนาคตต่อไป

จากการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพฯ ทั้ง 4 ด้านข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้เสนอกยุทธ์ในการดำเนินการผ่าน SOLE Strategy ประกอบด้วย

1. S : Service Mind การให้บริการด้วยใจ ยึดประชาชนเป็นหลัก สร้างความพึงพอใจสูงสุดในการให้บริการ

2. O : Online มีการนำเอาระบบออนไลน์และเทคโนโลยีเข้ามาช่วยบริหารจัดการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ ในยุค Next Normal ประกอบด้วย

2.1 E-Connect การใช้โทรศัพท์พื้นฐานในการติดต่อ ร่วมกับการใช้ Application LINE Official เพิ่มความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร

2.2 E-Approve ทำการยื่นเรื่องผ่านระบบออนไลน์ Skynet ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.)

2.3 E-Appointment พัฒนาระบบนัดหมายผ่านแอปพลิเคชันเพื่อให้สะดวกในการจองคิวขอคำปรึกษาหรือยื่นเรื่องขออนุญาต

2.4 E-Consults การให้คำปรึกษารูปแบบออนไลน์ผ่าน LINE Official ลดการเดินทางมาติดต่อที่ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ

2.5 E-Payment สามารถทำการชำระในรูปแบบทางอิเล็กทรอนิกส์ได้

2.6 E-Document ส่งและเก็บเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ ลดพื้นที่จัดเก็บ ค้นหาจ่ายลดการใช้กระดาษ เก็บเอกสารที่เป็นกระดาษเฉพาะเอกสารที่สำคัญเท่านั้น

3. L : Lean ลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น ลดระยะเวลาการดำเนินการ ลดเอกสารที่ซ้ำซ้อนไม่มีความจำเป็นในการยื่นขออนุญาตลง



4. E : Environment ปรับปรุงด้านสิ่งแวดล้อม ภูมิทัศน์ และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่สะดวก ต่อการรับบริการ กว้างขวาง สะอาด สวยงาม มีสิ่งอำนวยความสะดวกรองรับเพิ่มขึ้น เช่น คอมพิวเตอร์ บริการ W-IF ฟรี มีปรี้นเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร ให้บริการ เครื่องดื่ม เพิ่มที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ

อภิปรายและสรุปผลวิจัย

ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จนับเป็นงานด้านหน้าของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข ที่ทำหน้าที่รับเรื่องและประสานงานกับผู้ประกอบการที่เข้ามาติดต่อจำนวนมาก ด้วยภารกิจความรับผิดชอบของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุขที่ดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพหลายประเภท เช่น ยา อาหาร เครื่องสำอาง ผลิตภัณฑ์สมุนไพร วัตถุอันตราย ฯลฯ และด้วยจังหวัดสมุทรปราการมีผู้ประกอบการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพหลากหลายประเภท และแต่ละประเภทมีจำนวนมาก เช่น ร้านขายยา โรงพยาบาล สถานที่ผลิตยา สถานที่ผลิตอาหาร สถานที่ผลิตเครื่องสำอาง ฯลฯ ทำให้ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการมีผู้มาใช้บริการต่อวันจำนวนมากดังแสดงในตารางที่ 1 ที่มีผู้มาติดต่อมากถึงเฉลี่ยถึง 700 รายการต่อสัปดาห์ การปรับเปลี่ยนหรือพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ จึงต้องรับฟังความคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้ง 3 กลุ่ม คือ ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงาน หรือพนักงานเจ้าหน้าที่ และผู้ใช้บริการหรือผู้ประกอบการ ซึ่งสอดคล้องกับการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award : PMQA) ซึ่งเป็นกรอบการบริหารจัดการองค์การที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้ส่วนราชการนำไปใช้ในการประเมินองค์การด้วยตนเองที่ครอบคลุมภาพรวมในทุกมิติ เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารจัดการให้เทียบเท่ามาตรฐานสากล โดยมุ่งเน้นให้หน่วยงาน

ราชการปรับปรุงองค์การอย่างรอบด้านและอย่างต่อเนื่องครอบคลุมทั้ง 7 ด้าน (หมวด) โดยหมวดที่ 3 คือการให้ความสำคัญกับผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย⁴ แม้ว่าภารกิจหลักของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพฯ จะเป็นงานด้านบริการ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นประเด็นที่หน่วยงานให้ความสำคัญ แต่เนื่องจากกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการเป็นหน่วยงานที่กำกับดูแลให้ผู้ประกอบการดำเนินกิจการให้เป็นไปตามมาตรฐานของกรอบกฎหมายหรือตามพระราชบัญญัติที่ดูแล⁵ ฉะนั้นการให้บริการจะต้องสร้างสมดุลระหว่างความต้องการของผู้ประกอบการและต้องอยู่ภายใต้กรอบที่กฎหมายกำหนดไว้ด้วย เพื่อให้เกิดความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์สุขภาพต่อผู้บริโภคหรือคุ้มครองผู้บริโภคนั่นเอง

ประเด็นพัฒนาศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพฯ ได้เป็น 4 ด้าน คือ

1. ด้านการให้บริการ: เพิ่มช่องทางบริการ ขยายช่วงเวลาในการให้บริการ ลดขั้นตอนและเอกสาร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อุไร ดวงระหว่า ที่พบว่า ปัจจัยด้านรูปแบบการให้บริการและระยะเวลาในการให้บริการเป็นปัจจัยที่สัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ⁶ โดยในการพัฒนาศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ ในยุค Next Normal จะมีการนำเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการบริการมากขึ้น เช่น มีระบบนัดหมายออนไลน์ การตรวจสอบสถานที่ออนไลน์ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ สุดาภรณ์ อรุณดี และคณะ ที่ว่าการบริการภาครัฐแนวใหม่ ควรมีการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยเข้ามาช่วย ทำให้บริการมีความสะดวกรวดเร็วมากขึ้น⁷

2. ด้านการบริหารจัดการด้านภูมิทัศน์และสิ่งอำนวยความสะดวก : พัฒนาเพิ่มสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เช่นเดียวกับการศึกษาของ บุญสงค์ ลีสุรพลานนท์ และคณะ ที่พบว่าสิ่งอำนวยความสะดวกและสภาพแวดล้อมเป็นปัจจัยที่มีผลต่อ



ระดับความพึงพอใจที่มีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ด้านการให้คำปรึกษา : จัดเจ้าหน้าที่และระบบสารสนเทศพร้อมในการให้คำแนะนำปรึกษา จากข้อมูลในตารางที่ 1 สถิติข้อมูลการให้บริการของ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ ซึ่งทำการ เก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงปีงบประมาณ 2565 มีการ ให้บริการให้คำปรึกษา แนะนำ ตอบข้อซักถามมากที่สุด มากถึงร้อยละ 72.98 ของงานบริการทั้งหมด เนื่องจากขั้นตอนและเอกสารในการดำเนินการขออนุญาตของผู้ประกอบการมีรายละเอียดมาก และแตกต่างกันในผลิตภัณฑ์แต่ละประเภท การเตรียมความพร้อมให้เจ้าหน้าที่ที่มีศักยภาพในการช่วยเหลือผู้ประกอบการ พร้อมทั้งพัฒนาสารสนเทศ ให้ข้อมูล รายละเอียดที่ชัดเจน เข้าใจง่ายในคู่มือหรือสื่อออนไลน์ จะช่วยลดความแออัดและเพิ่มประสิทธิภาพในการ บริการด้านการให้คำปรึกษาได้สะดวก รวดเร็วมากขึ้น

4. ด้านการเงิน : เพิ่มช่องทางการชำระเงิน หลากหลายรูปแบบมากขึ้น สอดคล้องกับที่ประเทศไทย กำลังปรับตัวเข้ากับเศรษฐกิจยุคดิจิทัลไร้เงินสด โดยมีสถานการณ์โควิด-19 เป็นปัจจัยเร่งให้พฤติกรรม ของผู้คนนั้นเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว มีการใช้ เทคโนโลยีมาช่วยในการใช้จ่ายเงินที่ไร้การสัมผัส (Contactless Payment) เพื่อให้เกิดความปลอดภัย จากความเสี่ยงในการติดเชื้อโรค และลดการติดต่อ สัมผัสระหว่างกัน⁹

สรุปรูปแบบการบริหารจัดการศูนย์บริการ ผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จฯ ในยุค Next Normal ที่พัฒนาขึ้น จะเน้นบริการที่ตอบสนองความต้องการ ของผู้ใช้บริการหรือผู้ประกอบการ แต่อยู่ภายใต้กรอบ ของกฎหมาย มีการนำเทคโนโลยีมาช่วยในการดำเนินการ ต่าง ๆ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบาย e-Government ที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการประชาชน และภาคธุรกิจ จะต้องเร่งดำเนินการพัฒนานำ เทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เป็นรูปธรรมอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ทันสมัย

และโปร่งใส เพื่อให้ประชาชนสามารถเข้าถึงสารสนเทศ และการบริการภาครัฐอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน¹⁰

ข้อเสนอแนะ

1. รูปแบบที่สังเคราะห์ขึ้นมาหลายส่วนที่ต้องมีการ นำเอาเทคโนโลยีหรือซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมเข้ามา ใช้ รวมถึงต้องใช้งบประมาณ และต้องใช้ความร่วมมือจากทุกภาคส่วน ในการที่จะดำเนินการให้ รูปแบบที่สังเคราะห์ขึ้นมาบรรลุวัตถุประสงค์ โดยเฉพาะในส่วนที่ต้องมีการปรับปรุงภูมิทัศน์ การปรับปรุงระบบออนไลน์ ระบบคอมพิวเตอร์ ทั้งในส่วนที่เป็นฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ผู้วิจัย ได้นำเสนอเป็นแผนปฏิบัติการต่อผู้บริหารของ หน่วยงาน และผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลง อย่างเป็นรูปธรรม ให้ครอบคลุมทั้งในด้านของ เงินงบประมาณที่จะใช้ รวมถึง ทรัพยากรอื่น ๆ และองค์ความรู้ที่จะต้องให้กับผู้เกี่ยวข้องทั้งหมด
2. ควรทำการประเมินผลรูปแบบที่สังเคราะห์ขึ้นใน การใช้งานจริง โดยประเมินผลรูปแบบที่สังเคราะห์ ขึ้นมา และหาประเด็นที่ควรจะต้องปรับปรุงหรือ พัฒนาเพื่อทำให้รูปแบบสมบูรณ์ขึ้นและสามารถ ขยายผลนำไปประโยชน์ไปยังสถานที่อื่นที่มีการกิจ ไกลเคียงกัน รวมถึงควรจะต้องทำการประเมิน ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากการใช้รูปแบบ ที่พัฒนาขึ้นมาอย่างต่อเนื่อง

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ นพ.นเรศฤทธิ์ ชัดทะสีมานายแพทย์สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ และ ผศ.ภญ.ปิยะวัน วงษ์บุญหนัก คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ที่ให้ข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ และขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญจาก สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาและหัวหน้า กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ ในเขตสุขภาพที่ 6 ที่ให้ ข้อมูลและคำแนะนำในการทำวิจัยให้มีความสมบูรณ์ ยิ่งขึ้น



เอกสารอ้างอิง

1. รัฐบาลไทย. Social distancing อยู่ห่าง ๆ อย่างห่าง ๆ. [อินเทอร์เน็ต]. 2563 [เข้าถึงเมื่อ 19 พฤษภาคม 2565]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.thaigov.go.th/infographic/contents/details/2764>
2. กองบรรณาธิการวารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน. วารสารผู้ตรวจการแผ่นดิน ปีที่ 14 ฉบับที่ 1 (มกราคม – มิถุนายน 2564). [อินเทอร์เน็ต]. 2564 [เข้าถึงเมื่อ 19 พฤษภาคม 2565]. เข้าถึงได้จาก : http://ombstudies.ombudsman.go.th/ewt_news.php?nid=1797
3. สำนักงานส่งเสริมเศรษฐกิจดิจิทัล ฝ่ายนโยบายและยุทธศาสตร์. Digital Transformation จาก New Normal สู่ Next Normal. [อินเทอร์เน็ต]. 2564 [เข้าถึงเมื่อ 19 พฤษภาคม 2565]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.depa.or.th/th/article-view/digital-transformation-new-normal-next-normal>
4. สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. การพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ. [อินเทอร์เน็ต]. 2559 [เข้าถึงเมื่อ 19 พฤษภาคม 2565]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.opdc.go.th/content/Nzc>
5. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ. กฎหมายที่เกี่ยวข้อง. [อินเทอร์เน็ต]. 2565 [เข้าถึงเมื่อ 19 พฤษภาคม 2565], เข้าถึงได้จาก : <https://fdasamutprakan.com/%E0%B8%81%E0%B8%8E%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B9%80%E0%B8%81%E0%B8%B5%E0%B9%88%E0%B8%A2%E0%B8%A7%E0%B8%82%E0%B9%89%E0%B8%AD%E0%B8%87/>
6. อุไร ดวงระหว่า. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี [บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป]. ปทุมธานี : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี; 2554.
7. สุดาภรณ์ อรุณดี, วรณวิภา ไตลังคะ, มนสิชา โปธิสุข, ณัฐพันธ์ คู่ซึ้ง, วิยะดา วรานนท์วนิช. การบริการภาครัฐแนวใหม่ กรณีศึกษา : การให้บริการประชาชน (One Stop Service) บนสถานีตำรวจนครบาล. วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์ 2565; 7(1): 31 – 42.
8. บุญสงค์ ลีสุรพลานนท์, จักรี แก้วคำบัง, ปทาน ศรีจันทร์, ฤชากร ศรีจันทร์. ความสำเร็จของศูนย์บริการเบ็ดเสร็จและความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา. วารสารอาหารและยา 2564; 28(3): 58 – 68.
9. ชมลวรรณ วรณศิลป์. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้จ่ายเงินในรูปแบบ Touchless Payment ภายหลังสถานการณ์โควิด-19 ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. [อินเทอร์เน็ต]. 2565 [เข้าถึงเมื่อ 19 พฤษภาคม 2565]. เข้าถึงได้จาก : <https://lib.nbtc.go.th/book-detail/73195>
10. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. เว็บไซต์กลางบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐ (e-Government Portal). [อินเทอร์เน็ต]. 2558 [เข้าถึงเมื่อ 19 พฤษภาคม 2565]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.dga.or.th/document-sharing/article/35821/>