การพัฒนาการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย

The Development of Government Easy Contact Center Services for the Consumer Protection and Public Health Pharmacy Group, Nong Khai Provincial Public Health Office.

(Received: June 2,2026 ; Revised: June 8,2026 ; Accepted: June 11,2026)

ปิยะมาศ ปรีชาฎก[1]
Piyamas Preechadok[1]

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาสภาพการณ์การให้บริการศึกษาการพัฒนาการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก และผลการพัฒนาการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย ระหว่างเดือนพฤษภาคม 2567 ถึงเดือน พฤษภาคม 2568 กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรคัดเลือกแบบเจาะจงจำนวน 16 คน และผู้รับบริการ จำนวน 300 คน ดำเนินการวิจัยมี 4 ขั้นตอนตามวงจร PAOR เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง ใช้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร เกี่ยวกับสภาพการณ์ ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการพัฒนาการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก นำเสนอข้อมูลเชิงคุณภาพและแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปและข้อมูลความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการรับบริการศูนย์ราชการสะดวกกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคายวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา เปรียบเทียบก่อน-หลังการพัฒนา ด้วยสถิติ Independence t test ผลการศึกษาพบว่า การพัฒนาการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย ที่พัฒนาขึ้นจำนวน 36 ข้อ ประกอบด้วย 3 เกณฑ์ คือ 1) เกณฑ์ด้านภายภาพจำนวน 16 ข้อ 2) เกณฑ์ด้านคุณภาพ ได้แก่ องค์ประกอบด้านสถานที่ 3 ข้อ องค์ประกอบด้านบริการ 9 ข้อ องค์ประกอบด้านบุคลากรจำนวน 4 ข้อ องค์ประกอบด้านเทคโนโลยี จำนวน 3 ข้อ และ 3) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ จำนวน 1 ข้อ

ผลการศึกษาแสดงประสิทธิผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยการพัฒนาการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย มีความเหมาะสมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.3, SD=0.2) ความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการรับบริการศูนย์ราชการสะดวกเพิ่มขึ้น (P<0.001) และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการรับบริการศูนย์ราชการสะดวก กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคายเพิ่มขึ้น (P<0.001)

คำสำคัญ: ศูนย์ราชการสะดวก การพัฒนาการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

Abstract

This action research aimed to investigate the current service situation, the development process, and the outcomes of the Government Easy Contact Center (GECC) services at the Consumer Protection and Public Health Pharmacy Group, Nong Khai Provincial Public Health Office, conducted between May 2024 and May 2025. The sample consisted of 16 purposively selected personnel and 300 service recipients. The research methodology followed the four phases of the PAOR cycle. Data collection instruments included semi-structured interviews administered to the personnel to explore the situations, problems, obstacles, and suggestions regarding GECC service development; these findings were presented qualitatively. Furthermore, questionnaires were utilized to collect demographic data and the service recipients' opinions regarding the GECC services. Quantitative data

[1] เภสัชกร กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย

were analyzed using descriptive statistics, while pre- and post-development comparisons were analyzed using an Independent *t*-test.

The results revealed that the developed GECC service model comprised three criteria: 1) Physical criteria (16 items); 2) Quality criteria, consisting of facility components (3 items), service components (9 items), personnel components (4 items), and technological components (3 items); and 3) Outcome criteria (1 item). The study demonstrated statistically significant effectiveness. The suitability of the developed GECC services was rated at a high level (*Mean* = 4.3, *SD* = 0.2). Additionally, the overall positive opinions of the service recipients towards the GECC services significantly increased ($p < 0.001$), and their overall satisfaction with the services at the Consumer Protection and Public Health Pharmacy Group, Nong Khai Provincial Public Health Office, also showed a statistically significant increase ($p < 0.001$).

Keywords: Government Easy Contact Center (GECC); Service Development; Consumer Protection and Public Health Pharmacy Group.

บทนำ

การปฏิรูประบบราชการซึ่งเป็นภาระกิจที่รัฐบาลเห็นความสำคัญ โดยเฉพาะในยุคที่ประเทศไทยกำลังก้าวเข้าสู่ยุค 4.0 จึงผลักดันให้เกิดพระราชบัญญัติการอำนวยความสะดวกในการพิจารณาอนุญาตของทางราชการ พ.ศ. 2558 โดยมีเจตจำนงให้เกิดการปรับปรุงการให้บริการของภาครัฐ ลดการใช้ดุลยพินิจของเจ้าหน้าที่ และกำหนดให้หน่วยงานราชการเปิดเผยขั้นตอน เอกสารที่ต้องใช้ และระยะเวลาในการติดต่อเพื่อให้เกิดความโปร่งใส ตรวจสอบได้ [1] ปัจจัยในการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกประกอบด้วย 3 เกณฑ์ ดังนี้ 1) เกณฑ์ด้านกายภาพ ได้แก่ การเปิดให้บริการ การมีป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทางที่สะดวกและชัดเจน การจัดให้มีห้องน้ำสะอาด แสงสว่างเพียงพอ เป็นต้น 2) เกณฑ์ด้านคุณภาพ มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านสถานที่ เป็นปัจจัยเริ่มต้นในการเข้าถึงบริการได้ง่าย สะดวก ไม่สร้างภาระแก่ผู้มาติดต่อราชการ ออกแบบการบริการหรือจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้ดำเนินกิจกรรมเบื้องต้นก่อนเข้าสู่จุดบริการได้เพื่อให้ประชาชนเกิดความประทับใจ 2) ด้านบริการ มุ่งเน้นมาตรฐานในการบริการที่สอดคล้องกับการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการ มีเอกสารหรือแบบฟอร์มที่เพียงพอกับการให้บริการ ลดขั้นตอนในการกรอกเอกสาร การให้บริการมีความถูกต้อง รวดเร็ว สร้างความประทับใจตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ 3) ด้านบุคลากร มุ่งเน้นให้บุคลากร มีService Mind มีคุณภาพและประสิทธิภาพ ตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ และ4) ด้านเทคโนโลยี มุ่งเน้นให้การบริการมีความสะดวก รวดเร็ว ง่าย และประหยัด รวมถึงมีการคิดค้นและแสวงหาวิธีการหรือแนวทางใหม่ ๆ ที่สามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้ [2]

กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย ได้ดำเนินการปรับปรุงและพัฒนากระบวนการให้บริการมาระยะหนึ่งจากการศึกษาของ สราวุธ สินธู[3] ข้อมูลการสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการ พ.ศ.2565 พบว่า ร้อยละความพึงพอใจโดยรวมเท่ากับ 84.4 โดยความพึงพอใจด้านผู้ให้บริการมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านกระบวนการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงาน ด้านสภาพแวดล้อมและสิ่งอำนวยความสะดวก และช่องทางการติดต่อสื่อสาร ตามลำดับ สำหรับข้อเสนอแนะด้านกระบวนการปฏิบัติงานเรื่อง การชำระค่าบริการด้วยระบบ QR Code ด้านช่องทางการติดต่อเสนอแนะว่า การสอบถามข้อมูลผ่านทางไลน์ ได้รับคำตอบล่าช้า ส่วนด้านสถานที่เสนอแนะว่าสถานที่คับแคบ ผู้รับบริการจำนวนมากเกิดความแออัด จากข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะ

ศึกษาการพัฒนาการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย โดยมองว่าการนำนโยบายศูนย์ราชการสะดวก ซึ่งเป็นการบริการที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ราชการ ที่ช่วยให้การบริการจากรัฐได้รับความสะดวกมากขึ้น หากกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย ภายใต้สังกัดกระทรวงสาธารณสุข สามารถดำเนินการภายใต้การให้บริการศูนย์ราชการสะดวกแล้วย่อมก่อให้เกิดการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี เป็นศูนย์ราชการสะดวกที่ให้บริการอย่างมีมาตรฐาน มีความสะดวก มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนที่มาติดต่อราชการและผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ[2] ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคายต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาสภาพการณ์การให้บริการ เพื่อพัฒนาการให้บริการและศึกษาผลการพัฒนาการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย ตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประกอบด้วย 3 เกณฑ์ ดังนี้ 1) เกณฑ์ด้านกายภาพ 2) เกณฑ์ด้านคุณภาพ ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ องค์ประกอบด้านสถานที่ องค์ประกอบด้านบริการ องค์ประกอบด้านบุคลากร และองค์ประกอบด้านเทคโนโลยี และ 3) เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ความพึงพอใจของประชาชนในการรับบริการ

วิธีการวิจัย

รูปแบบการศึกษา

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการเพื่อศึกษาการพัฒนาการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย เก็บข้อมูลทั้งเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดังนี้

1. การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ ได้จากการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย

2. เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ จากแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการรับบริการศูนย์ราชการสะดวก กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคายจำนวน 16 คน เลือกมาทั้งหมดประกอบด้วย เภสัชกร 12 คน นักวิชาการสาธารณสุข 1 คน เจ้าพนักงานเภสัชกรรมปฏิบัติงาน 1 คน และเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ 2 คน

2. ประชากรเป็นผู้ประกอบการที่ได้รับการขึ้นทะเบียนใบอนุญาต จำนวน 938 คน กลุ่มตัวอย่างคัดเลือกโดยการสุ่มแบบเจาะจง ได้มาจากสูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน่ [4] ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน 0.5 กลุ่มตัวอย่าง 300 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ได้แก่

ชุดที่ 1 แนวคำถามการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง คำถามลักษณะปลายเปิดเพื่อให้ได้ตอบคำถามสถานการณ์การให้บริการ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการในปัจจุบัน ข้อคิดเห็นในการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก ผู้วิจัยประยุกต์จากมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก แบ่งเป็นตอนที่ 1 แนวคำถามเกี่ยวกับสถานการณ์การให้บริการ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการในแก่ผู้ประกอบการในปัจจุบัน 4 ข้อ ตอนที่ 2 แนวคำถาม

เกี่ยวกับความรู้ ข้อคิดเห็นในการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก 4 ข้อ และ ตอนที่ 3 แนวคำถามเกี่ยวกับการพัฒนาการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย 5 ข้อ รวมทั้งสิ้น 13 ข้อ

ชุดที่ 2 การพัฒนาการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย ที่พัฒนาขึ้น

ชุดที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป ข้อมูลความคิดเห็น ปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะในการรับบริการของกลุ่มตัวอย่าง ใช้ประเมินก่อนและหลังการพัฒนาแบ่งออกเป็น ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นต่อการรับบริการตามเกณฑ์ด้านกายภาพ เกณฑ์ด้านคุณภาพ และเกณฑ์ด้านผลลัพธ์ 36 ข้อ ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหาอุปสรรค ข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก เป็นลักษณะคำถามปลายเปิด ครอบคลุมด้านสถานที่ ด้านบริการ ด้านบุคลากร และด้านเทคโนโลยี

คุณภาพเครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยนำมาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 3 คน หาค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ของแนวคำถามการสัมภาษณ์และแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการรับบริการศูนย์ราชการสะดวก กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคายพบว่าอยู่ระหว่าง 0.6-1.00 ทุกข้อ และนำแบบสอบถามความคิดเห็นการรับบริการศูนย์ราชการสะดวก กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคายไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความคล้ายคลึงกันจำนวน 30 คน จากนั้นวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค เท่ากับ 0.86

ขั้นตอนดำเนินการวิจัย

1. หลังจากได้รับการอนุมัติจริยธรรมการวิจัย ในมนุษย์แล้วดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยคำนึงถึงจริยธรรมในการวิจัย การให้ความยินยอมโดยกลุ่มตัวอย่างสามารถปฏิเสธหรือยุติการเป็นกลุ่มตัวอย่างหากไม่พร้อมและผลการวิจัยไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อกลุ่มตัวอย่าง

2. ผู้วิจัยดำเนินการวิจัย 4 ขั้นตอนตามวงจร PAOR ได้แก่ การวางแผน (Planning) การปฏิบัติ (Action) การสังเกต (Observing) และ การสะท้อนผล (Reflecting) จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาพัฒนาตามวงจร PAOR [5] รอบที่ 2 ตามขั้นตอน เพื่อให้การพัฒนาการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก เกิดประสิทธิภาพสูงสุดและมุ่งเน้นให้การบริการสามารถตอบสนองปัญหาความต้องการของประชาชนได้อย่างมีคุณภาพ

จริยธรรมงานวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ ผ่านการรับรองจริยธรรมการวิจัยจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมในมนุษย์จากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย ก่อนดำเนินการเก็บข้อมูลจริง เอกสารเลขที่ 43/2567 เมื่อวันที่ 7 เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2567

ผลการศึกษา

วงรอบที่ 1 (ระยะเวลา 6 เดือน)

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Planning)

1. การศึกษาสถานการณ์การให้บริการโดยใช้แบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้าง กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากร ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย พบว่า ผู้รับบริการมีความคาดหวังต่อการให้บริการที่รวดเร็ว พบระบบ internet ใช้งานไม่ได้บ่อยครั้งทำให้การให้บริการล่าช้า สถานที่ให้บริการแออัด ส่วนปัญหาอุปสรรคในการให้บริการ พบว่า เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ ไม่มีระบบคิวทำให้เกิดการลัดคิว ผู้ประกอบการบางส่วนไม่เข้าใจขั้นตอนกระบวนงานที่จะขออนุญาต บางส่วนไม่ได้มาติดต่อด้วยตนเองทำให้ต้องมาติดต่อหลายครั้งจนกว่าจะเสร็จสิ้นกระบวนงาน สำหรับข้อเสนอแนะใน

การให้บริการ พบว่า ควรมอบหมายผู้รับผิดชอบอย่างน้อย 2 คน เพื่อให้มีคนทดแทนกรณีไม่อยู่ เพิ่มช่องทางประชาสัมพันธ์กระบวน งานแต่ละประเภท พัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้มีความรู้ ความเข้าใจขั้นตอนการดำเนินการทุกประเภทการขออนุญาตให้เป็นแนวทางเดียวกัน

2. ข้อมูลจากแบบสอบถามพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย ก่อนการพัฒนาอยู่ในระดับความเหมาะสมน้อย ($\bar{X}$=2.4, SD=0.6)

3. ผู้วิจัยนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างและแบบสอบถามความคิดเห็นต่อการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก มาประชุมกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร วิเคราะห์ข้อมูลและยกร่างการพัฒนาการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก ส่งให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ นำมาแก้ไขตามข้อเสนอแนะ และประเมินความเหมาะสมของการพัฒนาการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกได้คะแนนความเหมาะสมอยู่ในระดับเหมาะสมมาก ($\bar{X}$=4.3, SD=0.2) จากนั้นนำมาจัดประชุมกับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อชี้แจงรายละเอียดและหลักเกณฑ์การปฏิบัติ และร่วมกันจัดทำแผนปฏิบัติงาน กำหนดวิธีดำเนินงาน ระยะเวลาดำเนินงานและกำหนดตัวชี้วัด การติดตามปัญหาในระหว่างการปฏิบัติ และเตรียมนำสู่การปฏิบัติ

ขั้นตอนที่ 2 การปฏิบัติตามแผนที่ได้กำหนดไว้ (Action) การปฏิบัติตามแผนที่ได้กำหนดไว้ (Action) นำแผนปฏิบัติงาน และการพัฒนาการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกที่พัฒนาขึ้นนำสู่การปฏิบัติจริง มีรายละเอียด ดังนี้

1. จัดประชุมชี้แจงเจ้าหน้าที่เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจแผนปฏิบัติการ และการพัฒนาการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย ในวันที่ 9 เดือน สิงหาคม พ.ศ. 2567

2. นำแผนปฏิบัติงาน ไปใช้ในการให้บริการครอบคลุมการให้บริการ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

ขั้นตอนที่ 3 การสังเกตผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน (Observing) เก็บข้อมูลผลที่ได้จากการปฏิบัติ สะท้อนข้อมูลที่ได้บันทึกไว้จากการสังเกตประชุมแลกเปลี่ยนและให้ข้อมูลสะท้อนกลับ ดังนี้

1. เกณฑ์ด้านกายภาพ ได้รับการอนุมัติงบประมาณเพื่อขยายและปรับปรุงหน่วยงานเป็นสัดส่วนตามมาตรฐาน เปิดให้บริการในเวลาพักเที่ยงในวันราชการ จัดทำทางลาดให้ผู้รับบริการสะดวก ติดตั้งป้ายบอกทางโดยประสานงานกรมทางหลวงเป็นต้น

2. เกณฑ์ด้านคุณภาพ มี รายละเอียด ดังนี้

2.1 องค์ประกอบด้านสถานที่ พบว่า มีการจัดภูมิทัศน์สำหรับพักผ่อนหย่อนใจ เพิ่มพื้นที่สีเขียว ส่งเสริมการใช้พลังงานสีเขียวโดยการติดตั้งแผงโซล่าเซลล์ มีการผู้บริหารให้กลุ่มงานอนามัยและสิ่งแวดล้อม การทบทวนมาตรการและแนวทางประหยัดไฟฟ้า และเน้นย้ำเจ้าหน้าที่ทุกหน่วยงานถือปฏิบัติ

2.2 องค์ประกอบด้านบริการพบว่า มีการพัฒนาโปรแกรมการให้บริการ nkphOSSC แต่ยังไม่แล้วเสร็จจำเป็นมีการติดตามต่อเนื่อง มีการปรับปรุงคู่มือปฏิบัติงานให้ครอบคลุมงานบริการ ปรับปรุงงานด้านการรับเรื่องราวร้องทุกข์ ได้ปรับให้มีจุดรับเรื่องราวร้องทุกข์ที่จุดเดียว เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ซึ่งจะได้มีการหารือแนวทางปฏิบัติร่วมกับกลุ่มกฎหมายและกลุ่มงานประกันสุขภาพส่วนจัดระบบการตรวจสถานประกอบการก่อนขึ้นทะเบียนหรือต่ออายุใบอนุญาต ผ่านระบบ วิดีโอ conference เพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการและประหยัดค่าใช้จ่าย

2.3 องค์ประกอบด้านบุคลากร พบว่า มีการจัดตารางปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำวันโดยเริ่ม

ปฏิบัติงานตั้งแต่ 08.30 น. และเปิดให้บริการช่วงเวลา 12.00-13.00น.ในวันราชการ ทำให้ผู้รับบริการไม่ค่อยแออัด และ เสนอการจ้างคนเพิ่มตามFTE

2.4 องค์ประกอบด้านเทคโนโลยี พบว่า มีการนำโปรแกรม E-Document มาใช้ซึ่งช่วยให้การสืบค้นข้อมูลรวดเร็วขึ้น สามารถตอบปัญหาผู้รับบริการได้ทันที ส่วนการให้บริการยื่นคำขอ online ผ่านระบบ Skynet และผ่านระบบ biz portal พบปัญหาระบบล่าช้า ขั้นตอนบริการซับซ้อน ยังไม่สามารถแจ้งเตือนสถานะการบริการได้ ผู้รับบริการบางรายใช้งานโปรแกรมออนไลน์ไม่คล่อง เจ้าหน้าที่ต้องช่วยกรอกข้อมูลออนไลน์ จึงยังต้องได้รับการพัฒนาต่อ

3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์พบว่า มีการนำข้อเสนอแนะและข้อคิดเห็นของผู้รับบริการมาปรับปรุงเป็นระยะ เช่น การจัดการขยะ และ ห้องน้ำสะอาด มีการกำหนดหน้าที่แม่บ้านที่ทำความสะอาด และ มีระบบการประเมินการปฏิบัติโดยกลุ่มงานบริหารทั่วไปกำกับดูแล ส่วนเรื่องเจ้าหน้าที่ให้บริการมีน้อยทำให้รอรับบริการนาน เสนอให้จัดตารางปฏิบัติงานให้เจ้าหน้าที่ประจำจุดต่าง ๆ ชัดเจน

ขั้นตอนที่ 4 การสะท้อนผล (Reflecting) ผู้วิจัยดำเนินการประชุมกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากร เพื่อเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ โดยนำเข้าวาระการประชุมของหน่วยงานเพื่อสะท้อนข้อมูลที่ได้จากการนำการพัฒนาการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก นำข้อมูลมาวิเคราะห์ สรุปผลและร่วมกันหาแนวทางแก้ไขและหมุนวงล้อ ตามขั้นตอน PAOR อย่างต่อเนื่อง

วงรอบที่ 2 (รวม 6 เดือน)

ขั้นตอนที่ 1 การวางแผน (Planning) มีรายละเอียด ดังนี้

ดำเนินการปรับปรุงแผนปฏิบัติการ การพัฒนาการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกตามผลการสะท้อน ข้อมูลที่ได้จากการหมุนวงล้อ รอบที่ 1

ขั้นตอนที่ 2 การปฏิบัติตามแผนที่ได้กำหนดไว้ (Action) นำแผนสู่การปฏิบัติ มีรายละเอียดดังนี้

1. เกณฑ์ด้านกายภาพ โดยเพิ่มประสิทธิภาพการขอคำปรึกษาผ่านระบบ LINE OA จัดทำเมนูคำถามที่พบบ่อย (Rich Menu) และระบบตอบกลับอัตโนมัติการให้บริการระบบคิวออนไลน์ เป็นต้น

2. เกณฑ์ด้านคุณภาพ มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่

2.1 องค์ประกอบด้านสถานที่ พบว่า มีการจัดพื้นที่สีเขียวหน้าห้อง OSSC นโยบายสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office) สามารถลดการจัดซื้อกระดาษ A4 ลงจาก 1,500 ริม แหลือ 980 ริม ลดลงถึง 34.66 % รวมทั้งมีการจัดการด้านพลังงานสีเขียว โดยการติดตั้งระบบผลิตไฟฟ้าด้วยพลังงานแสงอาทิตย์ บนหลังคาอาคารสำนักงานเพื่อลดโลกร้อน

2.2 องค์ประกอบด้านบริการ พบว่ามีการสำรวจและรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ และนำระบบการแจ้งสถานการณ์รับบริการด้วยตนเองผ่าน nkphOSSC มาใช้

2.3 องค์ประกอบด้านบุคลากร พบว่า มีการจัดอบรมพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่แต่ละกระบวนงานเช่น โครงการเพิ่มประสิทธิภาพในการพิจารณาอนุญาตและคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพจังหวัดหนองคาย และจัดให้มีการศึกษาดูงานในหน่วยงานที่มีผลงานดีเด่น และประกวดพนักงานดีเด่นประจำไตรมาสและประจำปี

2.4 องค์ประกอบด้านเทคโนโลยี พบว่านำระบบ Skynet และ Biz portal มาใช้ในการแจ้งเตือนสถานะคำขอผ่านระบบออนไลน์ และมีระบบ SMS แจ้งสถานะการชำระเงิน โดยผู้ประกอบการสามารถเข้าใช้งานระบบและตรวจสอบสถานะคำขอได้ตลอด 24 ชั่วโมง แบบ Real Time เป็นต้น

ขั้นตอนที่ 3 การสังเกตผลที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน (Observing)

1. เกณฑ์ด้านกายภาพ จัดระบบบริการนอกเวลาราชการด้วยระบบออนไลน์ ได้แก่ 1) Biz-Portal สำหรับสถานประกอบการนวดเพื่อสุขภาพ 2) จัดทำเมนูคำถามที่พบบ่อย (Rich Menu) และ 3) ระบบตอบกลับอัตโนมัติ และเพิ่มระบบTracking สถานะการรับบริการและการรายงานสถานะข้อร้องเรียนให้ผู้รับบริการที่แจ้งความประสงค์ ใน LINE OA การลงทะเบียนคิวออนไลน์ผ่านระบบหมอพร้อม

2. เกณฑ์ด้านกายภาพ 4 องค์ประกอบ ได้แก่

2.1 องค์ประกอบด้านสถานที่ ได้แก่ จัดทำทางลาดไปห้องน้ำผู้พิการ จัดหาเก้าอี้ จุดนั่งพักคอยเพิ่มภายในห้องและจุดพักคอยด้านหน้า รวม 24 ตัว ประเมินผลนโยบายสำนักงานไร้กระดาษ (Paperless Office) มาใช้ สามารถลดปริมาณการจัดซื้อกระดาษ A4 ลงจาก 1,500 ริม เป็น 980 ริม ลดลงถึง 34.66 % การใช้พลังงานไฟฟ้าจากโซล่าเซลล์ สามารถผลิตไฟฟ้าได้ระหว่างเดือนมิถุนายน 2567 ถึงเดือน เมษายน 2568 จำนวน 170,188.64 บาท

2.2 องค์ประกอบด้านบริการ ได้แก่ เพิ่มการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการด้วย Infographic ได้แก่ ขั้นตอนการขออนุญาตขายยาแผนปัจจุบัน และขายผลิตภัณฑ์สมุนไพร สำรวจความพึงพอใจให้ผู้มารับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลโดยหน่วยงานภายนอก

2.3 องค์ประกอบด้านบุคลากร ได้แก่จัดเจ้าหน้าที่ ออกให้บริการขึ้นทะเบียนสถานประกอบการสุขภาพแก่ผู้รับบริการกลุ่มเปราะบางนอกสถานที่ เช่น กลุ่มผู้พิการ

2.4 องค์ประกอบด้านเทคโนโลยี ได้แก่ จัดระบบการลงทะเบียนออนไลน์ในระบบหมอพร้อม

3. เกณฑ์ผลลัพธ์พบว่า ข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ p<.001 (ก่อนการพัฒนาอยู่ในระดับปานกลาง $\bar{X}$=2.8, SD=0.6, หลังการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด $\bar{X}$=4.3, SD=0.4)

ขั้นตอนที่ 4 การสะท้อนผล (Reflecting)

จัดประชุมเจ้าหน้าที่เพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานในวงรอบที่ 2 เพื่อวิเคราะห์ผลการดำเนินงานตามรูปแบบที่ปรับปรุงแล้ว

สรุปและการอภิปรายผล

ผลการศึกษาสามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. เกณฑ์ด้านกายภาพ การพัฒนาการให้บริการด้านกายภาพพบว่า มีการเพิ่มระยะเวลาเปิดให้บริการ จัดให้มีที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการ ติดตั้งป้าย/สัญลักษณ์บอกทาง มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น ประตูเลื่อนอัตโนมัติ โต๊ะสำหรับให้บริการที่สามารถสอดรถเข็นได้ กำหนดช่องทางพิเศษสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ และหญิงตั้งครรภ์ จัดทำทางลาด ห้องน้ำที่สะอาดและถูกสุขลักษณะ มีจุดประเมินผลความพึงพอใจ ณ จุดให้บริการ รวมทั้งนำผลการประเมินมาวิเคราะห์และหาแนวทางแก้ไข ซึ่งเป็นไปตามเจตนารมณ์หลักของการพัฒนา เพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการ ผู้รับบริการได้รับบริการด้วยความรวดเร็วและประทับใจ ดังจะเห็นได้จากข้อมูลความคิดเห็นในการรับบริการของกลุ่มตัวอย่างเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ <.001 โดยก่อนการพัฒนาอยู่ในระดับความเหมาะสมน้อย ($\bar{X}$=1.9, SD=0.6) หลังการพัฒนาอยู่ในระดับความเหมาะสมมาก ($\bar{X}$=4.0, SD=0.3) แสดงให้เห็นว่าเป็นการพัฒนาที่ก้าวกระโดด โดยเฉพาะการยกระดับมาตรฐานหน่วยงานให้เป็นศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งเน้นเรื่อง "สะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่าย" สอดคล้องกับการศึกษาของ รวิสรา อิ่มกูล[6] ทำการศึกษาความสำเร็จในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการเป็นศูนย์ราชการสะดวก ของสำนักทะเบียนอำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่พบว่า สำนักทะเบียนอำเภอสันทรายมีการวิเคราะห์ทบทวนสถานภาพขององค์กร นำมาแก้ไขการบริการเพื่อยกระดับมาตรฐานการให้บริการประชาชนตาม

เกณฑ์มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกโดยปรับปรุงพื้นที่การบริการให้สะอาด สวยงามอยู่เสมอ มีการบริการอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ให้มีความเพียงพอต่อการใช้งาน ส่งผลให้ประชาชนผู้รับบริการมีความพอใจต่อการให้บริการเป็นอย่างมาก และสอดคล้องกับการศึกษาของ ธนากร กันทะ[7] ทำการศึกษาการดำเนินงานตามนโยบายศูนย์ราชการสะดวกของหน่วยงานภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทยพบว่า หน่วยงานราชการต้องพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนให้ได้รับความสะดวก รวดเร็วและมีคุณภาพ มีการปรับปรุงสถานที่บริการให้สามารถเข้าถึงได้โดยเฉพาะกลุ่มที่ต้องการความช่วยเหลือเป็นพิเศษ เช่น คนชรา สตรีมีครรภ์ ผู้พิการและผู้ใช้บริการทุกกลุ่ม ปรับปรุงขั้นตอนการให้บริการที่มีอุปกรณ์ที่พร้อมต่อการให้บริการเพื่อให้ประชาชนเกิดความ พึงพอใจต่อการบริการภาครัฐ

2. เกณฑ์ด้านคุณภาพ

2.1 องค์ประกอบด้านสถานที่ มีขยายและการปรับปรุงหน่วยงานเพื่อเพิ่มพื้นที่บริการ จัดให้เป็นสัดส่วน มีการจัดมุมพักผ่อนหย่อนใจ การจัดการขยะอย่างมีประสิทธิภาพ จัดหาถุงขยะรองรับและเปลี่ยนถุงขยะทุกวัน กำหนดจุดทิ้งขยะเปียกและเศษอาหารที่ถังขยะด้านนอกห้องน้ำ ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นหลังการพัฒนาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$=4.3, SD=0.4) เพิ่มขึ้นกว่าก่อนพัฒนาที่อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}$=2.2, SD=0.6) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ <.001 สะท้อนว่า การจัดเตรียมโครงสร้างพื้นฐานทั้งด้านสถานที่สะอาด กว้าง ด้านสุขอนามัยของหน่วยบริการที่มีความชัดเจนเป็นรูปธรรมและได้มาตรฐาน กระทั่งกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นที่สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ เกียรติคุณ พรหมเพชร[8] ทำการศึกษามาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ พบว่าประชาชนให้ความสำคัญกับองค์ประกอบด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกที่จัดไว้บริการเป็นอย่างมาก หากสถานที่แออัดคับแคบประชาชนจะมีความรู้สึก อึดอัดและต้องการให้เจ้าหน้าที่ดำเนินการให้เสร็จโดยเร็ว

2.2 องค์ประกอบด้านบริการ มีการสำรวจข้อเสนอแนะและนำมาปรับปรุงแก้ไข มีงานบริการที่ไม่ร้องขอสำเนาบัตรประชาชนและสำเนาทะเบียนบ้านจากผู้รับบริการที่เป็นนิติบุคคล ส่วนผู้รับบริการอื่นยังจำเป็นต้องร้องขอเนื่องจากยังไม่มีการเชื่อมฐานข้อมูลในระบบออนไลน์ มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการแต่ละจุดจำนวน 2 คน ส่วนช่วงครบรอบการต่ออายุใบอนุญาตมีผู้รับบริการจำนวนมาก มีการจัดเจ้าหน้าที่จากงานมาตรฐานยาและสถานพยาบาลมาเพิ่ม 1 คน และใช้ระบบการชำระผ่าน QR code ณ หน่วยบริการ จัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ทันสมัย จัดจุดประชาสัมพันธ์แสดงขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลารับบริการบนจอ Smart TV จัดบริการยื่นคำขอ online ผ่านระบบ Skynet และระบบ biz portal มีระบบการติดตามสถานะใบอนุญาต online มีการจัดหาคอมพิวเตอร์ บริการถ่ายเอกสารและปริ๊นท์เอกสาร ระบบแจ้งเตือนการให้บริการ และระบบการติดตามสถานะผู้รับบริการทาง line Application ช่องทาง e-mail ผ่านเว็ปไซด์ มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจและความคาดหวังจากผู้รับบริการ และนำข้อเสนอแนะมาแก้ไขปรับปรุง เพิ่มช่องทางการรับเรื่องร้องเรียน online มีช่องทางการสื่อสารการตอบสนองข้อร้องเรียน ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ ศูนย์ Hotline เพื่อการติดตามปัญหาที่เกิดจากการให้บริการ ส่งผลให้ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นหลังการพัฒนาอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.9, SD=0.7) เพิ่มขึ้นมากกว่าก่อนพัฒนาที่อยู่ในระดับน้อย ($\bar{X}$=2.3 SD=0.6) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ <.001 ซึ่งสะท้อนการตอบสนองต่อนโยบายภาครัฐได้ดีขึ้น แต่ยังต้องมีการเฝ้าระวังและทบทวนเนื่องจากค่าเฉลี่ยS.D.ที่ 0.6 แสดงให้เห็นถึงอาจมี

กระบวนการให้บริการบางอย่างที่ยังไม่สมบูรณ์ทั่วทั้งองค์กร

2.3 องค์ประกอบด้านบุคลากร มีการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กฎหมายกำหนดและเป็นไปตามคู่มือประชาชนและพฤติกรรมการบริการที่ดี มีการประชุมเพื่อแลกเปลี่ยนและสื่อสารปัญหาในการให้บริการเพื่อร่วมกันปรับปรุงทุกวันศุกร์ จัดให้มีการศึกษาดูงาน มีการสร้างแรงจูงใจแก่บุคลากรปฏิบัติงาน ได้แก่ การประกวดพนักงานดีเด่นโดยรวบรวมคะแนนความพึงพอใจในการให้บริการ ช่วงเดือนธันวาคม เดือนมีนาคม เดือนมิถุนายน และเดือนกันยายน มีการประกวดพนักงานดีเด่นประจำปี และมอบเกียรติบัตรให้แก่บุคลากร เพื่อสร้างขวัญกำลังใจให้แก่บุคลากร

2.4 องค์ประกอบด้านเทคโนโลยี มีการนำระบบ Skynet และ Biz portal มาใช้ในการแจ้งเตือนสถานะคำขอผ่านระบบออนไลน์ และ SMS แจ้งสถานะการชำระเงินตามเบอร์โทรศัพท์ที่แจ้งไว้ในระบบ ผ่านระบบออนไลน์ได้ตลอด 24 ชั่วโมง แบบ Real Time รวมทั้งพัฒนาโปรแกรม nkphossc เพื่อใช้ในการดำเนินงานผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ และให้ผู้ประกอบการติดตามสถานะการให้บริการต่าง ๆ ผ่านหน้าเว็ปไซด์ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC Nongkhai) โดยใช้เลขประจำตัวประชาชนของผู้มาใช้บริการ ส่งผลให้การวิจัยครั้งนี้ก่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ที่จับต้องได้จริงและมีความน่าเชื่อถืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ $p < .001$ ทุกรายการที่ดำเนินการ แต่ยังพบโอกาสพัฒนาคือการลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยี และการปรับปรุงระบบตอบข้อความออนไลน์ที่ยังมีปัญหาการตอบกลับล่าช้ากว่ากำหนด

3. เกณฑ์ด้านผลลัพธ์ ผลการศึกษาพบ ผลรวมความคิดเห็นของผู้รับบริการต่อการรับบริการศูนย์ราชการสะดวกเพิ่มขึ้น ($P<0.001$) และ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการรับบริการศูนย์ราชการสะดวกกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย เพิ่มขึ้น ($P<0.001$) แสดงให้เห็นว่า การพัฒนาการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก ช่วยให้ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเพิ่มสูงขึ้น และผู้รับบริการส่วนใหญ่ได้รับมาตรฐานการบริการที่ดีอย่างสม่ำเสมอใกล้เคียงกัน

อย่างไรก็ตามผลการศึกษานี้พบปัญหาที่เป็นโอกาสพัฒนาคือ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรับผิดชอบหลายหน้าที่ และเจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ สอดคล้องกับการศึกษาของ ธนรัฐ นันทนีย์ [9] ศึกษาแนวทางการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก ผลการศึกษาพบว่า ปัญหา อุปสรรค และข้อจำกัดที่กลุ่มผู้ให้สัมภาษณ์กล่าวถึงมากที่สุดคือ งบประมาณและบุคลากรที่ไม่เพียงพอเนื่องจากเจ้าหน้าที่ในระดับภูมิภาคมีภารกิจหลายด้านทำให้ไม่สามารถปฏิบัติตามนโยบายได้ รองลงมาคือ ระบบงานบริการของศูนย์ดำรงธรรมอำเภอยังไม่มีเอกภาพ ไม่มีมาตรฐานเดียวกัน ไม่เป็นนวัตกรรมในการให้บริการ และหลักเกณฑ์บางประการเป็นข้อจำกัดที่ไม่สามารถปรับปรุงแก้ไขได้ ตามลำดับ

ข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้

1. เนื่องจากลักษณะการบริการของ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข มีส่วนที่เกี่ยวข้องในกระบวนการดำเนินคดีทางอาญา การเปรียบเทียบปรับ การทำสำนวนคดีเพื่อส่งฟ้องศาล และตรวจสอบ เฝ้าระวัง ควบคุม กำกับ การกระทำที่เป็นการฝ่าฝืนกฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบตามอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ หากโครงสร้างสายบังคับบัญชามีตำแหน่งนิติกร เพื่อให้คำปรึกษาหรือให้ข้อแนะนำแก่ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ จะช่วยให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานอย่างมั่นใจ และสามารถดำเนินการให้มีความถูกต้อง รวดเร็วมากยิ่งขึ้น

2. การดำเนินงานตามนโยบายกระทรวงสาธารณสุข เน้นขยายการบริการมากขึ้นทำให้มี

เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอ อีกทั้งไม่สามารถจ้างงานได้ เนื่องจากเกินกรอบอัตรากำลังตามที่ FTE กำหนดไว้ ทำให้ไม่สามารถจัดบริการแก่ประชาชนตามความต้องการและได้อย่างเพียงพอ

ข้อเสนแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้บริหาร ควรสนับสนุน และ ส่งเสริม ให้หน่วยงานภายใต้สังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดหนองคาย นำนโยบายศูนย์ราชการสะดวกมาใช้ในการปฏิบัติราชการ เพื่อช่วยให้เกิดการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น

2. ผู้ปฏิบัติ ควรมีความรู้ ความเข้าใจการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกเพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการบริการที่ครบถ้วนยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

ควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการดำเนินการตามมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการต่อไป

เอกสารอ้างอิง

1. คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก. (2567). คู่มือการรับรองมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ราชการสะดวก. พิมพ์ครั้งที่ 8. เผยแพร่ช่องทางออนไลน์.
2. คณะกรรมการอำนวยการศูนย์ราชการสะดวก. (2567). หลักเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก. สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ร่วมกับ สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. เข้าถึงเมื่อ 20 มิถุนายน 2567.https://drive.google.com/file/d/1S3SmM08mCGSVEbmSj6A8t-4rqfX03CbE/view
3. สราวุธ สินธู.(2565). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการที่ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดหนองคาย. กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชกรรม สำนักงานสาธารณสุข จังหวัดหนองคาย.
4. Yamane, T. (1967). Statistics: An introductory analysis (2nd ed.). New York, NY: Harper and Row.
5. Kemmis, S & McTaggart, R. (1988). The Action Research Planer (3rd ed.). Victoria: Deakin University
6. วริสรา อิ่มกูล. (2565). ความสำเร็จในการยกระดับมาตรฐานการให้บริการเป็นศูนย์ราชการสะดวก ของสำนักทะเบียน อำเภอสันทราย จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาคณะรัฐประศาสนศาตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
7. ธนากร กันทะ.(2564). การดำเนินงานตามนโยบายศูนย์ราชการสะดวกของหน่วยงาน ภายใต้สังกัดกระทรวงมหาดไทย. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
8. เกียรติคุณ พรหมเพชร. (2565). มาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวกกับความคาดหวังของประชาชนที่มีต่อสำนักงานที่ดิน. กรณีศึกษาสำนักงานที่ดินจังหวัดศรีสะเกษ.รายงานนี้การศึกษาอบรมหลักสูตรนักปกครองระดับสูง (นปส.) รุ่นที่ ๗๙ สถาบันดำรงราชานุภาพ กระทรวงมหาดไทย.
9. ธนรัฐ นันทนีย์. (2565). แนวทางการพัฒนาศูนย์ดำรงธรรมอำเภอตามมาตรฐานการให้บริการของศูนย์ ราชการสะดวก (GECC).วิทยานิพนธ์คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.