8. งานพัฒนาศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (One Stop Service Center: OSSC)

1. สถานการณ์

จากที่กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข จังหวัดอุตรดิตถ์ ได้เข้าร่วมโครงการ Smart Counter Service และมีการพัฒนาปรับปรุงศูนย์ OSSC มาจนถึงปัจจุบัน ตั้งแต่มีปัญหาสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา COVID-19 ส่งผลกระทบต่อระบบการต่ออายุใบอนุญาตตาม พรบ.ต่างๆ ในช่วงก่อนวันที่ 31 ธันวาคม ของทุกปี ทำให้เกิดปัญหาการขาดต่ออายุใบอนุญาต ศูนย์ OSSC จึงมีการปรับปรุงแนวทางเพื่อใช้เป็นกลยุทธ์สำหรับอำนวยความสะดวกในการยื่นคำขอของผู้ประกอบการที่จะต้องต่ออายุใบอนุญาตตามพรบ.ต่างๆ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 รวมถึงการให้คำแนะนำหรือยื่นคำขอต่างๆ ให้สะดวกและปลอดภัยรองรับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรน่า COVID-19

ปี 2566 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุตรดิตถ์ ได้มอบหมายให้ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จที่ให้บริการใกล้ชิดกับประชาชนพัฒนาสถานที่และระบบบริการตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเป็นจุดบริการที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก มีมาตรฐานระบบงานเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ให้บริการด้วยใจ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่ายและมีความพึงพอใจต่อบริการ

2. การดำเนินงาน/ผลการดำเนินงาน

2.1 การพัฒนาศูนย์ OSSC ตามเกณฑ์การประเมิน Smart Counter Service

ในปีงบประมาณ 2565 ได้ร่วมกับงานการเงิน ดำเนินการใช้วิธีชำระเงินผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามเกณฑ์องค์ประกอบที่ 4 การบริหารจัดการด้านการเงิน (Payment) เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ประกอบการมากขึ้น โดยการรับชำระเงินแบ่งออกเป็น 3 วิธี ได้แก่ 1.การรับชำระผ่านเครื่อง EDC (โอน) 2.การรับชำระผ่านใบ bill payment แล้วผู้ประกอบการนำไปชำระที่ธนาคารกรุงไทย 3.ผ่าน Mobile Banking (แอปพลิเคชัน Krungthai NEXT) ประกอบกับคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) และกรมสนับสนุนบริการสุขภาพได้พัฒนาระบบรับชำระเงิน ผ่านทางออนไลน์ ทำให้ศูนย์ OSSC มีความสะดวก รวดเร็วในการรับชำระเงินจากผู้ประกอบการได้มากขึ้น เนื่องจากผู้ประกอบการชำระเงินผ่านการโอนเงินอิเล็กทรอนิกส์ และระบบสามารถยืนยันการรับชำระเงินได้ทันที

2.2 การพัฒนาศูนย์ OSSC ตามเกณฑ์การประเมิน Government Easy Contact Center (GECC)

2.2.1) การพัฒนาสถานที่

สถานที่ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักต้องการและคาดหวังให้สถานที่ให้บริการเป็นจุดที่เอื้อต่อการมาใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ปลอดภัย สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวก จึงมีการปรับปรุงและจัดสถานที่ ดังนี้

- การจัดทำป้าย/สัญลักษณ์ ในการบอกทิศทางหรือตำแหน่งที่ตั้งของจุดให้บริการได้อย่างชัดเจน ได้แก่ ป้ายชื่อศูนย์ฯ, ป้ายบ่งชี้จุดบริการ, ป้ายเจ้าหน้าที่และผังขั้นตอนการรับบริการ เป็นต้น
- การปรับปรุงจุดบริการใหม่ให้ง่ายต่อการให้บริการและรับบริการ
- จัดหาคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการประชาชนบริเวณจุดบริการ
- ปรับปรุงสถานที่โดยคำนึงถึงความสะดวกในการรับบริการของของผู้พิการ สตรีมีครรภ์ และผู้สูงอายุ เช่น จุดจอดรถผู้พิการ, ราวจับพยุงตัวบริเวณทางลาดสำหรับผู้พิการ, ป้ายแสดงอุปกรณ์หรือสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับคนพิการ และการติดตั้งแถบเตือนให้ระมัดระวังจุดอันตราย

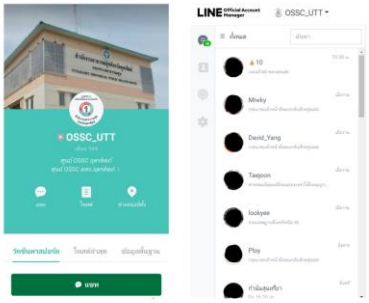
2.2.2) การพัฒนาระบบบริการและบุคลากร

การพัฒนาระบบงาน เป็นการกำหนดแนวทาง/วิธีการในการทำงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมดให้บรรลุเป้าหมายและสอดคล้องไปในทิศทางเดียวกัน โดยทีมงานของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จจะร่วมกันพิจารณากำหนดประเภทของระบบงานที่จำเป็นต้องมีในการปฏิบัติงานภายในศูนย์ฯ มีการจัดระบบงานให้สอดคล้องไปในทิศทางเดียวกันโดยเฉพาะการตอบคำถามหรือการสื่อสารข้อมูลจากผู้ให้บริการถึงผู้รับบริการแต่ละครั้งจะต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องตรงกัน อีกทั้งการพัฒนาระบบงานจะต้องคำนึงถึงความรวดเร็วในการให้บริการประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งปี 2566 ได้มีการพัฒนาระบบงานเพิ่มเติม ให้สอดคล้องตามแนวทางที่กำหนดดังนี้

- ปรับปรุงระบบประเมินความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยจัดทำแบบประเมินทางออนไลน์เพื่อเพิ่มความสะดวกในการใช้งาน
- ปรับปรุงจุดแรกรับเพื่อเพิ่มการอำนวยความสะดวกต่างๆ ได้แก่ การปรับปรุงตู้เอกสารสำหรับให้ประชาชนบริการด้วยตนเอง, การให้บริการของ จนท. ที่เน้นความถูกต้อง รวดเร็ว ประกอบกับมีการตรวจสอบซ้ำทุกรายการคำขอ, การจัดทำแบบตรวจสอบเอกสาร(Checklist)
- มีการค้นหาปัญหา/อุปสรรคของการให้บริการ และมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับปัญหาในการปฏิบัติงาน เพื่อออกแบบงานใหม่/สร้างนวัตกรรมในการให้บริการ (ระบบติดตามคำขอ OSSC)
- มีการวิเคราะห์กำลังคนในการปฏิบัติงาน โดยจัดเวรเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนในช่วงเช้าและช่วงพักกลางวัน, จัดให้มีเจ้าหน้าที่สำรองในช่วงการต่ออายุใบอนุญาตประจำปี(ต.ค.-ธ.ค.)

2.2.3) พัฒนาระบบสารสนเทศ

- **Line official Account: OSSC_UTT** เป็นช่องทางหลักที่ใช้ติดต่อกับประชาชนซึ่งมีจุดประสงค์สำหรับให้คำแนะนำและให้บริการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพเบื้องต้นเกี่ยวกับ ยา, อาหาร, สถานพยาบาล, เครื่องสำอาง เป็นต้น รวมถึงให้บริการออกหนังสือรับรองการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 (Vaccine passport) พร้อมชำระเงินผ่าน QR code ได้ทันที



ID: @803nuczj

- เว็บไซต์ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ(OSSC) จุดประสงค์ของระบบ คือเป็นช่องทางรวบรวมเพื่อเข้าไปสู่ระบบอื่นๆ เช่น ระบบยื่นคำขอวัคซีนพาสปอร์ต, ช่องทางดาวน์โหลดแบบฟอร์มสำหรับผู้รับบริการ, การเผยแพร่ข่าวสาร เป็นต้น

https://sites.google.com/d/1jumku6FyNl3513ztJ4OAejYPzTBZOEYD/p/1vJAi4qxyXU0ZGUIlPP1fQPpaGuvHOWkn/edit

1) ระบบติดตามสถานะเอกสารคำขอที่เกี่ยวข้องกับใบอนุญาตฯ

จากการวิเคราะห์ปัญหาการออกใบอนุญาตฯ พบว่า ระยะเวลาการออกใบอนุญาตฯ มีเวลานานมากกว่า 1-3 เดือน และยังเกิดปัญหาเอกสารหาย เนื่องจากระบบเดิมจะใช้การเขียนลงสมุดที่ติดตามได้เฉพาะการรับเข้าและขั้นตอนรอผู้ประกอบการมารับคืนเท่านั้น จึงได้จัดทำระบบติดตามเอกสารคำขอที่เกี่ยวข้องกับใบอนุญาตฯ ที่ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานสามารถดูข้อมูลจำนวน วันที่รับ-ส่งเอกสาร และสถานะคำขอฯ ผ่านระบบออนไลน์ (Dashboard: ติดตามงาน OSSC สสจ. อุตรดิตถ์) โดยเริ่มใช้ระบบตั้งแต่ วันที่ 1 มิถุนายน 2566 เป็นต้นไป

https://lookerstudio.google.com/reporting/8fbddd7a-89dd-4e12-87b1-1983f3a0d338/page/oljOD

2.2.4) สรุปผลการประเมินตนเองตามเกณฑ์ Government Easy Contact Center (GECC)

ในปีงบประมาณ 2566 ศูนย์ OSSC ดำเนินการพัฒนาตามเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก เพื่อให้สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในจุดเดียว ซึ่งจากการสำรวจกิจกรรมที่ดำเนินการและความพร้อมทางด้านสถานที่ พบว่ายังไม่ผ่านเกณฑ์ประเมินทั้ง 3 ข้อ จึงต้องปรับปรุงระบบการดำเนินงานทั้งด้านบริการ อาคารสถานที่ บุคลากรและระบบสารสนเทศ ซึ่งได้พัฒนา เกณฑ์กายภาพ ครบ 14 ข้อ ส่วนเกณฑ์ด้านคุณภาพและผลลัพธ์มีสรุปการประเมินตนเอง ณ วันที่ 30 กันยายน 2566 ได้ผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 1 การประเมินคะแนนตนเองตามเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก

ประเภท	จำนวนข้อทั้งหมด	เป้าหมาย (คะแนน)	ประเมินครั้งที่ 1 (30 ม.ค.66)		ประเมินครั้งที่ 2 (30 ก.ย. 66)	
			ทำได้(ข้อ)	คะแนน	ทำได้(ข้อ)	คะแนน
เกณฑ์กายภาพ	14	14	12	✓	14	✓
เกณฑ์ด้านคุณภาพ						
- เกณฑ์พื้นฐาน	16	16	11	11	14	14
- เกณฑ์ขั้นสูง	23	≥ 38	14	17	17	20
เกณฑ์ผลลัพธ์	6	≥ 16	5	13	6	14
รวม	**45**	**70**	**30**	**40**	**37**	**51**

3. การวิเคราะห์ปัญหา และปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ

- ปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมาย

1) เนื่องจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุตรดิตถ์ ตั้งอยู่ ณ เขตอำเภอลับแล ซึ่งห่างจากชุมชน ในระยะ 500 เมตร ไม่มีสิ่งอำนวยความสะดวก ทำให้การเข้ามาติดต่อใช้บริการค่อนข้างลำบาก
2) หลังทดลองการใช้งานของศูนย์พบว่าบริเวณที่ให้บริการยังมีความไม่เหมาะสม หากมีผู้ประกอบการเข้ามารับคำปรึกษาหลายคนพร้อมกัน
3) สถานที่และระบบบริการยังไม่อำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่และประชาชน จึงต้องมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
4) เนื่องจากมีการปรับปรุงสถานที่ใหม่จึงต้องจัดการให้บริการใหม่ อีกทั้งเกณฑ์การประเมินจะเน้นไปที่การให้บริการแบบออนไลน์เป็นหลัก
5) กรมกองที่เกี่ยวข้องได้มีการออกกฎหมายหรือมีการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับกระบวนงาน/ขั้นตอนการขออนุญาตต่าง ๆ ทำให้ต้องปรับกระบวนงานพิจารณาอนุญาต ให้สอดคล้องกับระเบียบกฎหมายใหม่
6) การพัฒนาระบบบริการและสถานที่ ตามเกณฑ์ Government Easy Contact Center (GECC) จะต้องใช้ทรัพยากรจำนวนมากทั้งบุคลากรและงบประมาณ จึงทำให้การพัฒนาล่าช้ากว่ากำหนดการที่วางไว้

- ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานสำเร็จ

มีการพัฒนาศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพแบบเบ็ดเสร็จ OSSC โดยมีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบและมีแผนพัฒนางานที่ชัดเจน แม้การดำเนินงานในระยะแรกยังมีอุปสรรคอยู่บ้าง แต่ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการพัฒนางานและอำนวยความสะดวกให้ผู้มารับบริการและผู้รับบริการให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบงาน

4. แนวทางการแก้ไขปัญหา

ปัญหา และสาเหตุของปัญหา ปี 2566	แนวทางการแก้ไขปัญหา
ด้านระบบบริการ - ผู้ประกอบไม่ทราบขั้นตอนการยื่นเอกสารและการชำระเงิน - เอกสารประกอบคำขอประเภทต่างๆ มีจำนวนมากและซับซ้อน	- ประชาสัมพันธ์การเข้าถึงเอกสาร ขั้นตอนการยื่นเอกสาร และการชำระเงิน รวมถึงการร้องเรียนต่างๆให้แก่ผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอทราบ - อำนวยความสะดวกต่อผู้ประกอบการด้านขั้นตอนการยื่นเอกสารโดยมีเว็บไซต์สำหรับดาวน์โหลดเอกสาร - เปิดช่องทางการการติดต่อและประชาสัมพันธ์ทางโซเชียลมีเดียมากขึ้นเช่น Line, Facebook เป็นต้น
ด้านสถานที่ - สถานที่เข้าถึงยาก ไม่มีขนส่งสาธารณะ - ต้องมีการปรับปรุงสถานที่ให้เหมาะสมกับคนพิการให้สามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ - ขาดสิ่งอำนวยความสะดวกให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการ เช่น ตู้บริการน้ำดื่ม, เก้าอี้พักคอย เป็นต้น	- ขยายเวลาดำเนินการโดยเพิ่มเวลาปฏิบัติงานในช่วงเวลาพักเที่ยง - ติดต่อรถรับจ้างไม่ประจำทางทั้งมอเตอร์ไซต์รับจ้างและรถแท็กซี่ ในกรณีที่ประชาชนที่มารับบริการแล้วต้องการเดินทางกลับด้วยรถสาธารณะ - ปรับปรุงสถานที่ให้คนพิการสามารถเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้ - จัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มารับบริการ ได้แก่ การจัดซื้อตู้บริการน้ำดื่ม และ คอมพิวเตอร์สำหรับประชาชน

ผู้รับผิดชอบงาน

1. นายชินภัทร์ วิรัตน์ชยางกูร
   ตำแหน่ง เภสัชกรปฏิบัติการ
   เบอร์โทรศัพท์ 083-5713899
2. นางสาวมัลลิกามาศ จักรพรรดิ
   ตำแหน่ง เภสัชกรปฏิบัติการ
   เบอร์โทรศัพท์ 080-4698564
3. นางสาวนฤมล สบบง
   ตำแหน่ง เภสัชกร
   เบอร์โทรศัพท์ 082-6767317
4. นางสาวภัณฑิรา สุดศรี
   ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ
   เบอร์โทรศัพท์ 098-7647828

หัวหน้ากลุ่มงาน

1. ชื่อ-สกุล นายวิษณุ เกตุรักษา
   ตำแหน่ง เภสัชกรชำนาญการพิเศษ
   เบอร์โทรศัพท์ 089-1404431