

9. งานพัฒนาศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (One Stop Service Center : OSSC)

1. สถานการณ์

ปีงบประมาณ 2566 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี ได้มอบหมายให้ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ(OSSC) ที่ให้บริการใกล้ชิดกับประชาชน พัฒนาสถานที่และระบบบริการตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อเป็นจุดบริการที่มุ่งเน้นการอำนวยความสะดวก ให้บริการด้วยใจ มีมาตรฐานระบบงานเชื่อมโยงการทำงานร่วมกัน ให้ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็ว เข้าถึงง่ายและมีความพึงพอใจต่อบริการ โดยมีการประเมินตนเองจากกิจกรรมที่ดำเนินการและความพร้อมทางด้านสถานที่ พบว่ายังไม่ผ่านเกณฑ์ประเมินทั้ง 3 ข้อ จึงต้องปรับปรุงระบบการดำเนินงานทั้งด้านบริการ อาคารสถานที่ บุคลากรและระบบสารสนเทศ ตามเกณฑ์ที่กำหนด จากนั้นสมัครเข้ารับการประเมินเป็นปีแรก ซึ่งผลการสมัครคือไม่ผ่านรอบคัดเลือกเอกสาร (รอบที่ 1) จากเกณฑ์ขั้นสูงและเกณฑ์ผลลัพธ์ที่ยังทำไม่ได้ตามระดับคะแนนขั้นต่ำที่กำหนด

ปีงบประมาณ 2567 ศูนย์ OSSC จึงต้องดำเนินการพัฒนาตามเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก โดยมีการถอดบทเรียนการพัฒนาจากปี 2566 โดยมุ่งเน้นไปยังประเด็นที่บกพร่อง เพื่อให้สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการเป็นศูนย์ราชการสะดวก แต่ในปี 2567 คณะกรรมการอำนวยความสะดวกได้มีการปรับเกณฑ์ใหม่ โดยเน้นไปที่การพัฒนากระบวนการแบบดิจิทัล(ระบบราชการ 4.0) และข้อกำหนดด้านสถานที่แบบสากล Universal Design จึงต้องมีการพัฒนาทั้งระบบงานและความพร้อมทางด้านสถานที่เพิ่มเติม

2. การดำเนินงาน/ผลการดำเนินงาน

1. พัฒนาสถานที่ให้มีความสะดวกต่อการให้บริการ

สถานที่ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญต่อการตัดสินใจเข้ารับบริการของผู้รับบริการ ผู้รับบริการมักต้องการและคาดหวังให้สถานที่ให้บริการเป็นจุดที่เอื้อต่อการมาใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ง่าย ปลอดภัย สะอาด มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และสะดวก จึงมีการปรับปรุงและจัดสถานที่ ดังนี้

1.1 การสำรวจความต้องการและความพึงพอใจของผู้มารับบริการ

ในปีงบประมาณ 2567 ใช้วิธีเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามทั้งในรูปแบบกระดาษและรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 2 ช่องทาง ได้แก่

1.แบบประเมินฯ รูปแบบกระดาษ จะจัดวางไว้บริเวณจุดบริการ

แบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการ
ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) อุดรธานี

1. ส่วนที่ท่านมาติดต่อรับบริการ

อาหาร ยา สถานบริการสุขภาพ(ร้านขายยา)
 สถานพยาบาล สมุนไพร Vaccine passport
 วัคซีนสกัด เครื่องสำอาง อื่นๆ

2. ช่องบริการ :

3. การประเมินความพึงพอใจ

ลำดับ	หัวข้อ	ระดับความพึงพอใจ
		1 2 3 4 5
1	การจัดทำขั้นตอนการให้บริการ	
2	การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (Service Mind)	
3	ระยะเวลาการให้บริการ	
4	การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	
5	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่	

4. ข้อเสนอแนะหรือสิ่งที่ต้องการให้พัฒนาเพิ่มขึ้น

QR สแกนประเมินผล

กลุ่มบริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ อุดรธานี
โทร: 055-411439 ต่อ 109, Line: @8031mucj

แบบสำรวจความต้องการในการรับบริการ
ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) อุดรธานี

1. รหัสนิติบัตร
เลข ชาย หญิง อายุ

2. การรับบริการ

ลำดับ	หัวข้อ	ระดับความต้องการ
		1 2 3 4 5
ความถี่ในการติดต่อรับบริการ		
1	รับบริการเพื่อซื้อยา/เวชภัณฑ์	
2	รับบริการเพื่อรับวัคซีน/ฉีดวัคซีน	
3	รับบริการเพื่อขอเอกสาร/ใบรับรอง	
4	รับบริการเพื่อขอรับบริการสุขภาพ/ตรวจสุขภาพ	
สถานที่ให้บริการ		
1	ความสะดวกในการเดินทาง เข้าถึงได้สะดวก	
2	มีที่จอดรถเพียงพอ	
3	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	
4	มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ/ผู้สูงอายุ	

3. ช่วงเวลาให้บริการ

จันทร์ - ศุกร์ เวลา 07.30 - 08.30 น. จันทร์ - ศุกร์ เวลา 12.00 - 13.00 น.
 จันทร์ - ศุกร์ เวลา 16.30 - 18.30 น. อื่นๆ

4. ความสะดวกในการติดต่อรับบริการผ่านช่องทางออนไลน์

Facebook Instagram Line Email อื่นๆ

5. ข้อเสนอแนะหรือสิ่งที่ต้องการให้พัฒนาเพิ่มขึ้น

QR สแกนประเมินผล

กลุ่มบริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ อุดรธานี โทร: 055-411439 ต่อ 109, Line: @8031mucj



ภาพที่ 1 แบบประเมินฯ รูปแบบกระดาษ

2. ประเมินความพึงพอใจและความคาดหวังออนไลน์ผ่าน QR code/ Line Official โดยจะส่งให้ผู้ที่มารับบริการทุกรายเข้าประเมิน



ภาพที่ 2 แบบประเมินฯ รูปแบบออนไลน์

1.2 สสำรวจความต้องการงานบริการ จากผู้มารับบริการ

ผลการประเมินความคาดหวังและความต้องการในงานบริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพ เบ็ดเสร็จสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2567 มีดังนี้

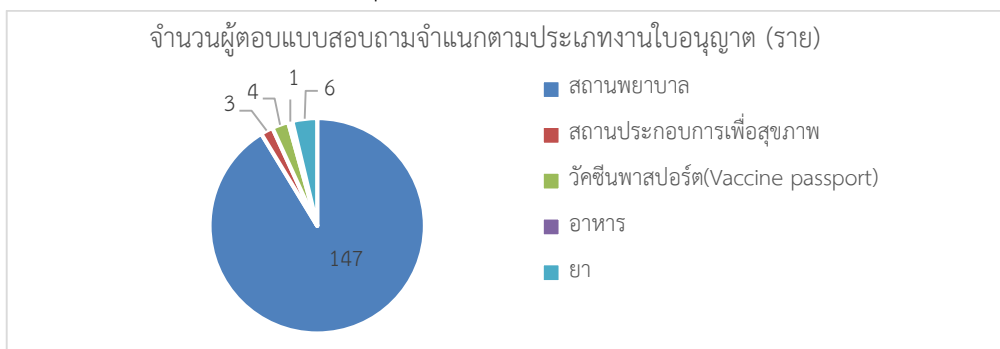
1. ความต้องการที่มีต่อประเภทงานบริการมากที่สุดคือ งานให้บริการทางวิชาการ เช่น ข้อมูลการขออนุญาต/การตรวจสอบผลิตภัณฑ์ต่างๆ ฯลฯ มีคะแนนเฉลี่ย 4.63 คะแนน
- 2.ช่วงเวลาในวันทำการปกติที่ผู้รับบริการสะดวกที่จะมาใช้บริการมากที่สุด ได้แก่ เวลา 12.00 - 13.00 น.
- 3.ประชาชนต้องการรับข่าวสารหรือบริการเพิ่มเติมในแพลตฟอร์ม Line ร้อยละ 75.00 รองลงมา เป็น Facebook ร้อยละ 62.50
- 4.ด้านสถานที่ภาพรวมต้องการให้สถานที่ มีพื้นที่เพียงพอ สะอาด และปลอดภัย มากที่สุด โดยเรื่องที่ระบุมามากที่สุดคือ ที่นั่งรอไม่เพียงพอ และไม่สะดวกต่อการบริการให้คำปรึกษา
- 5.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคือผู้ให้บริการต้องการมากที่สุดคือ เก้าอี้พกรอและคอมพิวเตอร์

1.3 แบบสำรวจความพึงพอใจ

ศูนย์บริการสุขภาพเบ็ดเสร็จ ได้จัดเก็บข้อมูลด้วยตนเอง โดยขอให้ประเมินตามความสมัครใจ ผ่านช่องทาง Google form และแบบกระดาษบริเวณหน้าศูนย์บริการฯ หลังจากการเก็บข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2566 มีผู้เข้ามาตอบแบบสอบถามความพึงพอใจในช่องทางออนไลน์ 133 ราย และแบบกระดาษ 28 ราย รวมทั้งสิ้น 161 ราย

1.จำนวนผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการ

จากผู้รับบริการที่ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการ จำนวน 161 ราย พบว่างานที่มีผู้มาติดต่อรับบริการมากที่สุดคือ งานสถานพยาบาล จำนวน 147 ราย (ร้อยละ 91.30) ส่วนอีก 14 ราย เป็นผู้มาติดต่องานอื่นๆ ได้แก่ สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ, งานใบรับรองการฉีดวัคซีน/วัคซีนพาสปอร์ต, งานยา และอาหาร



แผนภูมิที่ 1 จำนวนผู้ตอบแบบสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการ

2. ผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ

ผลการประเมินงานบริการที่มีคะแนนมากที่สุดได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (Service Mind) ที่มีคะแนนเฉลี่ย 4.78 คะแนน รองลงมาเป็น การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร, การจัดส่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่, การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาการให้บริการ ตามลำดับ ซึ่งนำมาคำนวณร้อยละความพึงพอใจภาพรวมได้ 23.71 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 94.83

ตารางที่ 1 ผลการประเมินความพึงพอใจในการรับบริการ

งานบริการ	จำนวนผู้ตอบคำถาม (ราย)					รวมคะแนน	คะแนนเฉลี่ย
	1 คะแนน	2 คะแนน	3 คะแนน	4 คะแนน	5 คะแนน		
การจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ	4	1	4	18	134	760	4.72
การให้บริการของเจ้าหน้าที่ (Service Mind)	4	0	1	18	138	769	4.78
ระยะเวลาการให้บริการ	3	0	6	21	131	760	4.72
การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร	2	2	2	22	133	765	4.75
การจัดส่งอำนวยความสะดวกและอาคารสถานที่	2	1	4	23	131	763	4.73
						รวม	23.71
						เฉลี่ย	4.74
						คิดเป็นร้อยละ	94.83

3. ข้อเสนอแนะหรือสิ่งที่ต้องการให้พัฒนาเพิ่มเติม

จากผู้ตอบคำถามจำนวน 161 ราย มีข้อเสนอแนะหรือสิ่งที่ต้องการให้พัฒนาเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรจัดให้มีโซนให้คำปรึกษาเป็นส่วนตัว แยกออกจากที่บริการ
2. ควรแสดงขั้นตอนหลากหลายช่องทาง
3. อยากให้เสร็จครบทุกกระบวนการในครั้งเดียว ตอนนี้ต้องเดินทางอย่างน้อย 2 ครั้ง ยื่นคำขอและรับใบอนุญาตคืน
4. อยากให้มีบริการส่งเอกสารออนไลน์ และชำระเงินโดยไม่ต้องมาที่ สสจ.
5. ต้องการความรวดเร็วในการให้บริการ และความใส่ใจช่วยเหลือจากเจ้าหน้าที่
6. ต้องการระบบเรียกคิวที่ชัดเจน
7. ควรพัฒนาระบบ One Stop Service ให้เหมือน กรมขนส่งทางบก

1.4 ปรับปรุงจุดบริการให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย เหมาะสมแก่การให้ความรู้ พร้อมทั้งมีสื่อและสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน

การปรับปรุงจุดบริการจะดำเนินการตามผลการประเมินความต้องการของประชาชน เช่น การจัดเวรให้บริการในเวลาพักเที่ยง จัดซื้อเครื่องกั้นน้ำ จัดหาคอมพิวเตอร์สำหรับให้บริการประชาชน ปรับปรุงการให้บริการในช่องทางออนไลน์ (Line, Facebook) ให้มีความรวดเร็วมากขึ้น เป็นต้น อีกทั้งยังนำข้อเสนอแนะจากผลการประเมินความพึงพอใจมาปรับปรุงต่อ เช่น การเน้นย้ำการเข้าเวรประจำวัน ณ จุดบริการ ให้มีความใส่ใจผู้รับบริการมากขึ้น เพิ่มช่องทาง/เอกสารสำหรับใช้ตอบคำถามผู้ประกอบการ และด้านสถานที่ให้มีการจองคิว จัดการบริหารคิวหน้าจุดบริการใหม่ เพื่อลดความแออัดในการรับบริการ



ภาพที่ 3 จุดบริการศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ

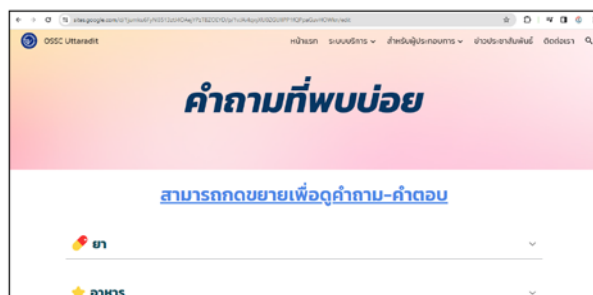
2. พัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีความรวดเร็ว

2.1 จัดทำคู่มือและขั้นตอนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์ OSSC

ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ กำหนดแนวทางการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ต้องให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และมีจิตบริการ โดยเน้นย้ำให้ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการแก่ผู้รับบริการได้เหมือนกันทุกราย มีการจัดทำคู่มือปฏิบัติงานที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ณ จุดบริการ เช่น การเขียนและการจัดการใบเสร็จประจำวัน, การตรวจสอบแฟ้มใบอนุญาตประจำวัน, การสรุปรายงานผลการปฏิบัติงานประจำวัน, แนวทางการรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ และ Q&A การรับเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพ เป็นต้น รวมถึงคู่มือคำถามที่พบบ่อย (FAQ) ที่ปรับปรุงจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และจากการเก็บข้อมูลของเจ้าหน้าที่ในจุดบริการ รวมทั้งมีการจัดจ้างเจ้าหน้าที่ธุรการเพื่อประจำ ณ จุดบริการเป็นประจำทุกวัน และมอบหมายเจ้าหน้าที่เฝ้าสักรปฏิบัติงานคู่กันเป็นประจำทุกวัน ตามเวรการปฏิบัติงานรายเดือน โดยเจ้าหน้าที่สามารถทำงาน สับเปลี่ยนหมุนเวียนกันได้ หรือสามารถร้องขอให้เจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงาน คຸ່ມກອງຜູ້ບໍລິໂກຸ່າ ຮ່ວມປະຕິບັດງານເພີ່ມເຕີມໄດ້



จัดทำคู่มือคำถามที่พบบ่อย (FAQ) และจัดทำฐานข้อมูลคำถามที่พบบ่อยใน FAQ หน้าเว็บไซต์ OSSC UTT (<https://sites.google.com/view/osscc-uttaradit/home>)



ภาพที่ 4 ตัวอย่างคู่มือปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ

2.2 พัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพการใช้งานระบบบริการประชาชน

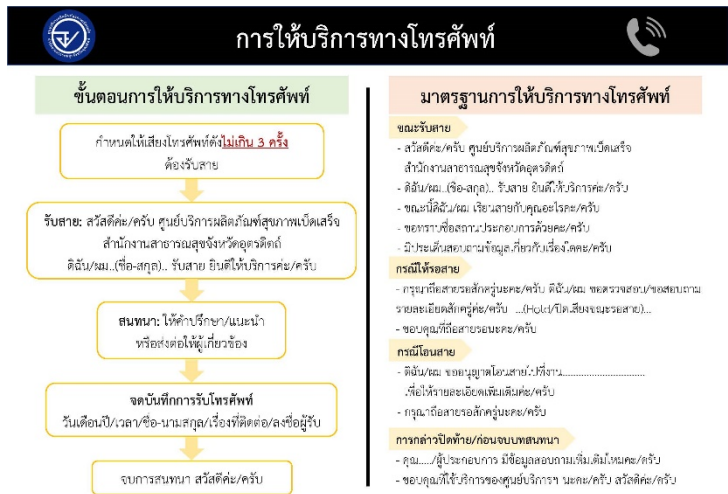
1. จัดทำระบบบริการตอบรับทางโทรศัพท์ (Call center)

ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ มีการดูแลรักษาระบบโทรศัพท์ให้พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ใช้งานได้ เสียงฟังชัดเจน ซึ่งเป็นระบบที่มีคุณภาพ โดยมีเบอร์ที่สามารถติดต่อได้ ดังนี้

-เบอร์โทรศัพท์ 055-411439 ต่อ 109 (หากไม่ทราบเบอร์โทรศัพท์ภายใน จะมีเจ้าหน้าที่ ประชาสัมพันธ์รับสายสามารถสอบถามได้ทันที เพื่อติดต่อประชาสัมพันธ์เป็นผู้ประสานส่งต่อผู้รับผิดชอบ)

-เบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ 095-3138086 (สำหรับติดต่อเจ้าหน้าที่ OSSC โดยตรง)

โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ที่รับโทรศัพท์จะมีการบันทึกข้อมูลทุกครั้งที่มีผู้รับบริการโทรมาสอบถาม มีการจัดทำฐานข้อมูลครอบคลุมข้อมูลที่ได้รับผิดชอบบริการสอบถาม วันเวลา ชื่อผู้ติดต่อ เรื่องที่ติดต่อ และเบอร์โทรศัพท์ ซึ่งในปีงบประมาณ 2567 มีผลการให้บริการทั้งหมด 123 ครั้ง โดยที่มีผู้เข้ามาใช้บริการมากที่สุดคือ งานสถานพยาบาล จำนวน 104 ครั้ง (ร้อยละ 84.55)



ภาพที่ 5 จุดให้บริการทางโทรศัพท์ และแนวทางการให้บริการทางโทรศัพท์

แบบฟอร์มบันทึกผลการปฏิบัติงานด้าน Call Center ของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุดรดิตต์ ประจำเดือน ธันวาคม 2566

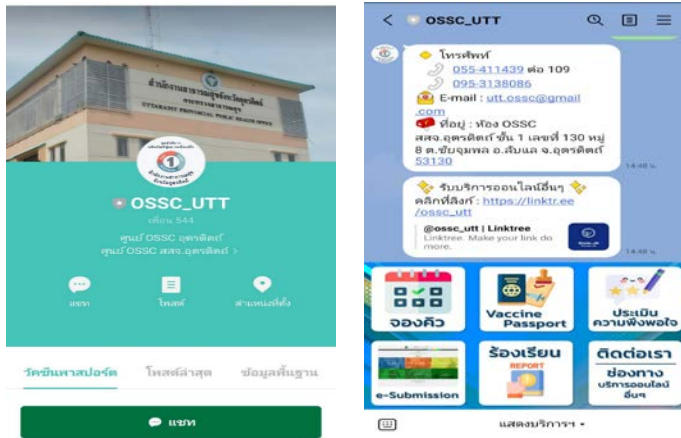
ลำดับ	วันที่	จน.ครั้ง เสียงกริ่ง ก่อน รับสาย	เวลา รับสาย (HH:MM)	ชื่อ เจ้าหน้าที่ รับสาย	ชื่อผู้ติดต่อ	ชื่อสถาน ประกอบการ (ถ้ามี)	ประเด็นสอบถาม (☑)				รายละเอียดประเด็น/ สอบถามเพิ่มเติม (ถ้ามี)	พ.ร.ม. ที่ เกี่ยวข้อง	โทรศัพท์ ติดต่อกลับ	ผลดำเนินการ (☑)		เวลา สิ้นสุดสาย (HH:MM)
							สนทนา	ส่งต่อ	แจ้งเรื่อง	ติดตามผล				แจ้ง	แจ้ง	
1	1/12/66	3	10.05	อ.นพ.	วิฑูรย์ วัฒน	-					✓	การขอข้อมูลประวัติ	สนทนา	✓	10.11	
2	1/12/66	2	14.25	อ.นพ.	-	นางสาววิภาดา					✓	การส่งข้อมูลประวัติ	อ.นพ.	✓	14.27	
3	1/12/66	3	10.30	อ.นพ.	-	อ.นพ.วิฑูรย์					✓	การขอข้อมูลประวัติ	อ.นพ.	✓		
4	3/12/66	3	11.00	อ.นพ.	-	-	✓	✓			✓	การขอข้อมูลประวัติ	อ.นพ.	✓		
5	3/12/66	2	13.30	อ.นพ.	อ.นพ.วิฑูรย์	-					✓	การขอข้อมูลประวัติ	อ.นพ.	✓		
6	13/12/66	5	9.45	อ.นพ.	-	อ.นพ.วิฑูรย์					✓	การส่งข้อมูลประวัติ	อ.นพ.	✓		
7	13/12/66	2	13.30	อ.นพ.	-	-	✓				✓	การขอข้อมูลประวัติ	อ.นพ.	✓		
8	14/12/66	2	11.30	อ.นพ.	อ.นพ.วิฑูรย์	-					✓	การขอข้อมูลประวัติ	อ.นพ.	✓		
9	21/12/66	3	14.30	อ.นพ.	-	นางสาววิภาดา					✓	การขอข้อมูลประวัติ	อ.นพ.	✓		
10	21/12/66	3	11.45	อ.นพ.	-	อ.นพ.วิฑูรย์	✓				✓	การขอข้อมูลประวัติ	อ.นพ.	✓		
11	21/12/66	3	11.52	อ.นพ.	อ.นพ.วิฑูรย์	-					✓	การขอข้อมูลประวัติ	อ.นพ.	✓		

ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC)

ภาพที่ 6 ตัวอย่างแบบฟอร์มบันทึกผลการให้บริการผ่านทางโทรศัพท์

2.พัฒนาและปรับปรุงระบบให้บริการประชาชนแบบออนไลน์

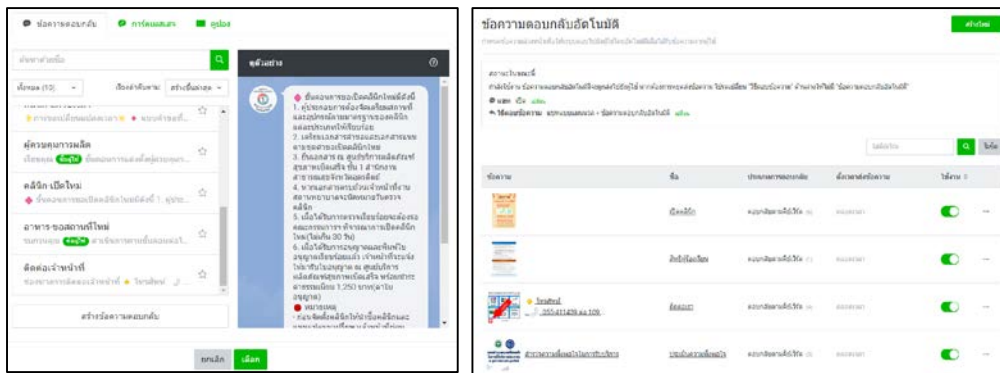
- Line official Account: OSSC_UTT เป็นช่องทางหลักที่ใช้ติดต่อกับประชาชนซึ่งมีจุดประสงค์สำหรับให้คำแนะนำและให้บริการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพเบื้องต้นเกี่ยวกับ ยา, อาหาร, สถานพยาบาล, เครื่องสำอาง เป็นต้น รวมถึงให้บริการออกหนังสือรับรองการฉีดวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 (Vaccine passport) พร้อมชำระเงินผ่าน QR code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



ID: @803nuczj

ภาพที่ 7 Line Official ของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ

มีการปรับปรุงระบบหลังบ้านสำหรับเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอ โดยเน้นแก้ไขปัญหาที่พบให้มีการใช้งานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ เช่น ข้อความตอบกลับด่วนสำหรับคำถามที่พบเจอบ่อย เพื่อให้บริการได้อย่างรวดเร็ว, การสร้างริชเมนูที่ผู้ใช้งานสามารถเชื่อมโยงไปยังระบบบริการอื่นๆ ของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ เป็นต้น

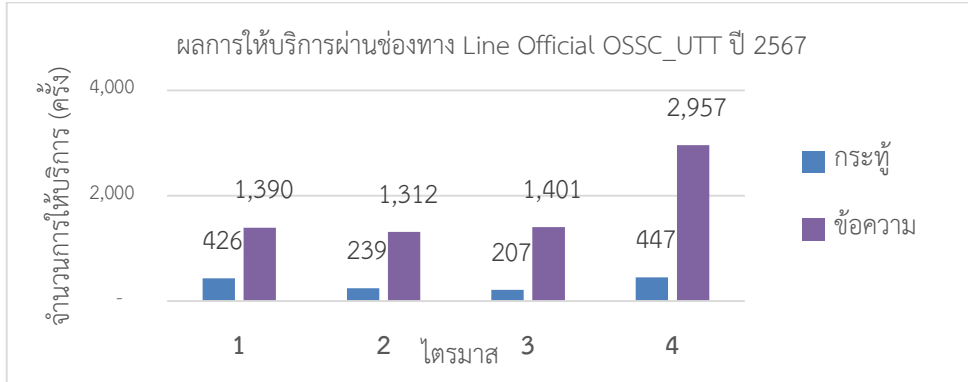


ภาพที่ 8 ตัวอย่างการปรับปรุงระบบข้อความตอบกลับด่วนและข้อความตอบกลับอัตโนมัติ



ภาพที่ 9 ตัวอย่างการปรับปรุงระบบนำทางของผู้รับบริการ(ริชเมนู) ของ Line Official

โดยผลการให้บริการผ่านช่องทาง Line Official OSSC_UTT (ID : @803nuczj) ปีงบประมาณ 2567 เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนการตอบกระทู้ข้อความ(จำนวนห้องแชท/คน/วัน) จำนวน 1,319 กระทู้ มีจำนวนข้อความที่รับส่งกันระหว่างเจ้าหน้าที่และผู้รับบริการจำนวน 7,060 ข้อความ เมื่อวิเคราะห์ตามไตรมาสพบว่าไตรมาส 3 และ 4 มีแนวโน้มจำนวนผู้รับบริการเพิ่มขึ้นอย่างมาก เนื่องจากโครงการ 30 บาทรักษาทุกที่ ทำให้มีผู้ประกอบการมีความสนใจและต้องการคำปรึกษาสำหรับเปิดสถานพยาบาลเอกชนจำนวนมาก



แผนภูมิที่ 2 ผลการให้บริการผ่านช่องทาง Line Official OSSC_UTT

- Facebook : อย.อุดรดิตถ์ (<https://www.facebook.com/fda.uttaradit>) เป็นช่องทางเผยแพร่ข่าวสารและประชาสัมพันธ์ ของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จและงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ ให้แก่ประชาชน



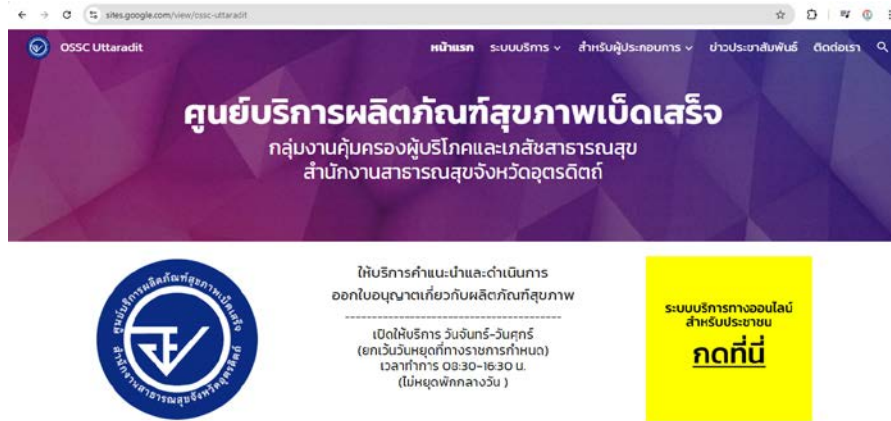
ภาพที่ 10 ช่องทางให้บริการทาง Facebook ของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ

- ระบบคิวออนไลน์ (โปรแกรมคิวพร้อม) เนื่องจากจำนวนผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพในจังหวัดอุดรดิตถ์มีจำนวนเพิ่มมากขึ้น ในปี 2566 มีผู้ที่ต้องเข้าต่ออายุใบอนุญาตประมาณ 400 ราย โดยงานศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ(OSSC) จึงต้องการเตรียมความพร้อมสำหรับผู้ประกอบการให้มีความสะดวกและไม่ต้องรอคิวรับบริการนานจึงเปิดช่องทางการจองคิวออนไลน์ ผ่านโปรแกรม “คิวพร้อม” ซึ่งได้เริ่มต้นใช้ใน ปี 2566 ได้รับการตอบรับที่ดีจากผู้ประกอบการ Link: <https://xn-42c6cjh52b6b5k.com/?e=637925>



ภาพที่ 11 ระบบคิวออนไลน์ของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (โปรแกรมคิวพร้อม)

- เว็บไซต์ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ(OSSC) จุดประสงค์ของระบบ คือเป็นช่องทางรวบรวมเพื่อเข้าไปสู่ระบบอื่นๆ เช่น ระบบยื่นคำขอวัคซีนพาสปอร์ต, ช่องทางดาวน์โหลดแบบฟอร์มสำหรับผู้รับบริการ, การเผยแพร่ข่าวสาร เป็นต้น (<https://sites.google.com/view/oss-uttaradit>)



ภาพที่ 12 เว็บไซต์ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ(OSSC)

2.3 พัฒนาระบบติดตามสถานะคำขอและจัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

จากผลการวิเคราะห์ปัญหาการออกใบอนุญาตฯ ในปี 2566 จึงได้จัดทำระบบติดตามเอกสารคำขอเกี่ยวข้องกับใบอนุญาตฯ ที่เริ่มใช้ระบบตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2566 โดยมีการติดตามจากข้อมูลการลงรับเอกสารในระบบสารบรรณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอุตรดิตถ์ นำข้อมูลที่ได้มาลงในฐานข้อมูล(Google Sheet) และติดตามสถานะเอกสารตามระบบที่ได้วางไว้



ภาพที่ 13 ระบบติดตามสถานะคำขอและจัดเก็บข้อมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์

ปีงบประมาณ 2567 มีจำนวนคำขอและเอกสารงานใบอนุญาตที่ผ่านจุดบริการ ณ วันที่ 30 กันยายน 2567 ทั้งหมด 1,600 รายการ ซึ่งงานที่มีปริมาณเยอะที่สุดคือสถานพยาบาลเอกชน จำนวน 1,222 รายการ และมีการติดตามระยะเวลาการดำเนินงาน ซึ่งจะไม่นับรวมคำขอใบอนุญาตที่ผ่านระบบ E-submission(อย.) โดยผลการดำเนินงานตามระยะเวลาที่กำหนดอยู่ที่ร้อยละ 90.63

ตารางที่ 2 ปริมาณคำขอและผลการติดตามระยะเวลาดำเนินการโดยศูนย์ OSSC

ประเภท	คำขอทั้งหมด (รายการ)	ผลการติดตามระยะเวลา(รายการ)			ร้อยละคำขอที่ ดำเนินการตามกำหนด
		ไม่ติดตาม	ไม่เกิน	เกิน	
สถานพยาบาล	1,222	462	684	76	90.00
สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	125	6	112	7	94.12
วัคซีนพาสปอร์ต	7	0	7	0	100.00
อาหาร*	45	-	-	-	-
ยา*	151	-	-	-	-
วัตถุเสพติด*	36	-	-	-	-
เครื่องสำอาง*	7	-	-	-	-
สมุนไพร*	1	-	-	-	-
วัตถุออกฤทธิ์*	6	-	-	-	-
รวม	1,600	468	803	83	90.63**

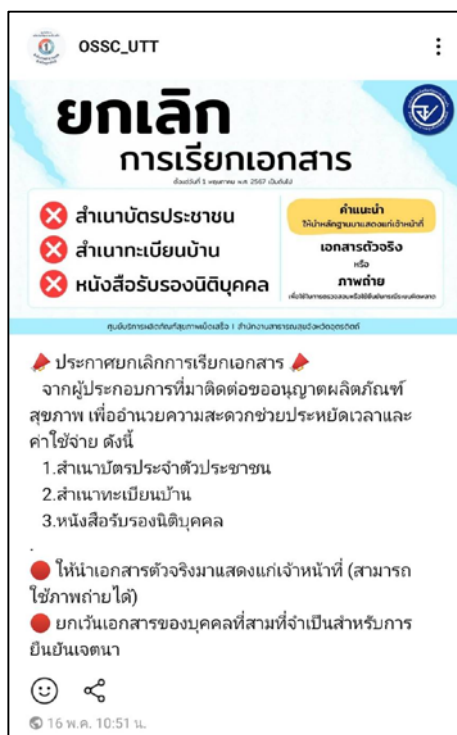
หมายเหตุ: *คำขอใบอนุญาตที่ผ่านระบบ E-Submission (อย.) จะไม่มีการติดตามในโปรแกรมนี้

**คำนวณร้อยละจากจำนวนคำขอที่ติดตามเท่านั้น

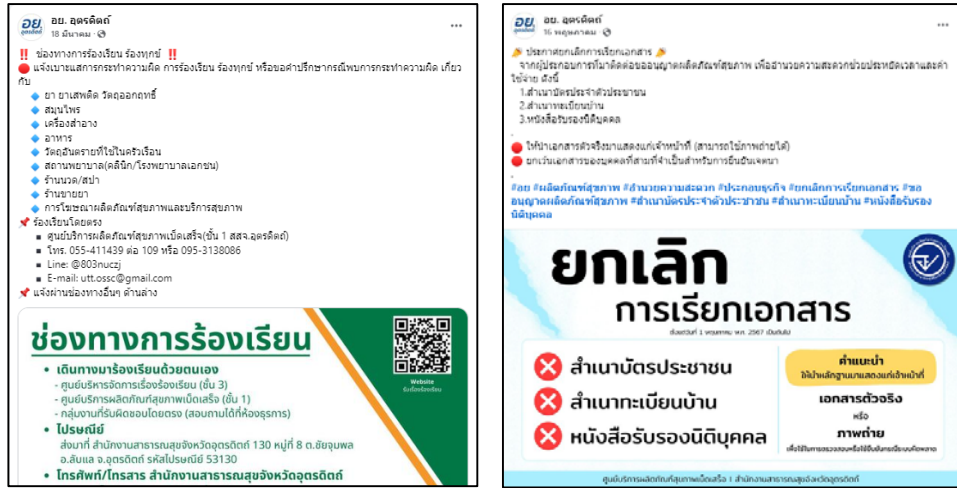
***ข้อมูล ณ วันที่ 30 กันยายน 2567

2.4 พัฒนาระบบการสื่อสารประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน

ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ได้จัดทำช่องทางประชาสัมพันธ์จากผลการสำรวจความต้องการของผู้รับบริการที่ต้องการรับข้อมูลข่าวสารในช่องทางออนไลน์ผ่าน Line และ Facebook ส่วนการประชาสัมพันธ์ ณ จุดบริการ มีการจัดทำประชาสัมพันธ์ผ่านป้ายและจอคอมพิวเตอร์



ภาพที่ 14 การประชาสัมพันธ์ผ่าน Line Official OSSC_UTT



ภาพที่ 15 การประชาสัมพันธ์ผ่าน Facebook: อย.อุดรดิตถ์



ภาพที่ 16 การประชาสัมพันธ์ ณ จุดบริการ

3.การพัฒนาศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) เข้าสู่มาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก Government Easy Contact Center (GECC)

ในปีงบประมาณ 2566 - 2567 ศูนย์ OSSC ดำเนินการพัฒนาตามเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก เพื่อให้สามารถบรรลุจุดมุ่งหมายในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในจุดเดียว โดยมีการปรับปรุงระบบการดำเนินงานทั้งด้านบริการ อาคารสถานที่ บุคลากรและระบบสารสนเทศ ตามเกณฑ์การพัฒนามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ซึ่งมีผลการประเมินตนเองและคณะกรรมการศูนย์ราชการสะดวก ในเกณฑ์ทั้ง 3 ส่วน ได้ผลดังนี้

ตารางที่ 3 การประเมินคะแนนตนเองตามเกณฑ์ศูนย์ราชการสะดวก

ประเภท	จำนวนข้อทั้งหมด	คะแนนเต็ม	ประเมินตนเอง (ก่อนส่งประเมิน)		ผลการประเมิน จากคณะกรรมการ	
			ทำได้(ข้อ)	คะแนน	ทำได้(ข้อ)	คะแนน
เกณฑ์กายภาพ	15	15	15	✓	15	✓
ด้านคุณภาพ						
- เกณฑ์พื้นฐาน	8	8	8	8	8	8
- เกณฑ์ขั้นสูง	25	62	23	50	19	28
ด้านผลลัพธ์	3	30	3	30	3	30
รวม	36	100	34	88	37	66

หมายเหตุ: 1.คะแนนจะนับเฉพาะเกณฑ์ด้านคุณภาพและด้านผลลัพธ์

2.ผลการประเมินจากคณะกรรมการเป็นเพียงการคาดการณ์เนื่องจากไม่ได้ระบุเป็นผลคะแนนสุทธิกลับคืนมาให้

3. การวิเคราะห์ปัญหา และปัจจัยที่ทำให้การดำเนินงานประสบผลสำเร็จ

-ปัญหาอุปสรรคที่ทำให้การดำเนินงานไม่บรรลุเป้าหมาย

1. หลังทดลองการใช้งานของศูนย์พบว่าบริเวณที่ให้บริการยังมีความไม่เหมาะสม ดังนี้

ด้านเจ้าหน้าที่

-ภาระงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมาย เช่น งานธุรการและงานสนับสนุน/จัดเตรียมใบอนุญาต ซึ่งต้องแบ่งเจ้าหน้าที่ในการจัดการงานดังกล่าวให้เสร็จสิ้น ประกอบกับช่วงเวลาที่ผู้รับบริการจำนวนมาก ทำให้การดำเนินงานของศูนย์ฯ เช่น งานจัดการศูนย์บริการประจำวันและงานตรวจสอบสถานะคำขอฯ เกิดความบกพร่องไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

-พื้นที่ให้บริการมีความคับแคบ เนื่องจากต้องมีการจัดวางเอกสารและอุปกรณ์สำนักงานของกลุ่มงาน จึงไม่สามารถขยายหรือจัดวางอุปกรณ์สำหรับอำนวยความสะดวกเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการได้

ด้านผู้รับบริการ

-จุดตั้งศูนย์บริการอยู่บริเวณทางเดินเข้า-ออกของสำนักงาน เมื่อมีการพูดคุยจะมีเสียงดังในบริเวณห้องโถงกลางของสำนักงาน จึงไม่เหมาะกับงานบริการที่ต้องพูดคุยเป็นระยะเวลานานเช่น การให้คำปรึกษา, รับเรื่องร้องเรียน เป็นต้น

-ที่นั่งพักคอยมีจำนวนน้อย และอยู่ภายนอกห้องที่มีสภาพอากาศค่อนข้างร้อน

2. ในปี 2566-2567 มีการพัฒนาและปรับปรุงขั้นตอนการทำงานของเจ้าหน้าที่ในศูนย์ฯ ใหม่อย่างต่อเนื่อง ซึ่งยังขาดการสร้างความเข้าใจและฝึกฝนเจ้าหน้าที่

3. การให้บริการในปัจจุบันจะอยู่ในระบบออนไลน์เป็นหลัก ซึ่งศูนย์ฯ ได้ดำเนินการพัฒนาด้วยตนเองจนสามารถใช้งานได้ แต่ยังคงมีการแก้ไขและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งการดำเนินการจะทำได้ช้าจากข้อจำกัดด้านความสามารถของเจ้าหน้าที่ที่ต้องเรียนรู้และปรับปรุงระบบด้วยตนเองอย่างต่อเนื่อง

4. การรับคำขออนุญาตต่างๆ ต้องสร้างความเข้าใจแก่เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่องให้สามารถให้คำแนะนำได้อย่างครอบคลุม เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทางและแก้ไขสถานที่ เนื่องจากความรู้หรือข้อมูลต่างๆ มีการอัปเดตอยู่เสมอ เช่น การขออนุญาตสถานพยาบาลเอกชนใหม่บางประเภทที่ต้องมีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานอื่นๆ เข้ามาร่วมพิจารณา การจัดทำสถานที่, การจัดเตรียมหลักฐานเอกสารประกอบคำขออนุญาต ฯลฯ

5. การพัฒนาระบบบริการและสถานที่ ตามเกณฑ์ Government Easy Contact Center (GECC) จะต้องใช้ทรัพยากรบุคลากรและงบประมาณจำนวนมาก จึงทำให้การพัฒนาล่าช้ากว่ากำหนด

-ปัจจัยสำคัญที่ทำให้การดำเนินงานสำเร็จ

มีการพัฒนาศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพแบบเบ็ดเสร็จ OSSC โดยมีการแต่งตั้งผู้รับผิดชอบและมีแผนพัฒนาที่ชัดเจน แม้การดำเนินงานยังมีอุปสรรคและข้อจำกัดต่างๆ แต่ถือเป็นจุดเริ่มต้นที่ดีในการพัฒนาระบบบริการให้มีความถูกต้อง รวดเร็ว และอำนวยความสะดวกให้ผู้มารับบริการมากที่สุด

4. แนวทางการแก้ไขปัญหา

ปัญหา และสาเหตุของปัญหา ปี 2567	แนวทางการแก้ไขปัญหา
ด้านสถานที่ - การจัดภูมิทัศน์ และออกแบบอาคารหรือสถานที่ให้มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก หรือบริการที่ทุกคนสามารถใช้งานร่วมกันได้ตามแนวคิดอารยสถาปัตย์ (Universal Design) ซึ่งต้องใช้งบประมาณและพื้นที่ในการดำเนินการ	- เป็นแผนปรับปรุงในอนาคต เนื่องจากต้องใช้งบประมาณและพื้นที่ในการดำเนินการ โดยจุดบริการต้องแยกจากห้องทำงานของเจ้าหน้าที่และทางเดินของสำนักงาน อย่างชัดเจน - จัดเตรียมสถานที่ให้มีภูมิทัศน์ที่เอื้อต่อการให้บริการ (จัดทำจุดบริการใหม่ จัดซื้อครุภัณฑ์สำหรับอำนวยความสะดวกต่อประชาชนและเจ้าหน้าที่)
ด้านระบบบริการ เกณฑ์การประเมินบางข้อจะต้องการบูรณาการร่วมกับกลุ่มงานอื่นๆ ในสำนักงาน -การจัดการด้านบุคลากร -แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan: BCP) -ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียน -ระบบความปลอดภัยทางไซเบอร์	ขอความร่วมมือกับกลุ่มงานอื่น ในการขอข้อมูลการดำเนินงานหรือการพัฒนาระบบให้มีความสะดวกและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น เช่น -การจัดการด้านบุคลากร (พัฒนาทักษะของเจ้าหน้าที่, การสร้างแรงจูงใจ) -ระบบ Call Center -แผนบริหารความต่อเนื่อง Business Continuity Plan: BCP (จัดทำคู่มือและฝึกซ้อม 1 ครั้ง/ปี) -การจัดการเรื่องร้องเรียนในการให้บริการ -ระบบความปลอดภัยทางไซเบอร์ : ทำแผนและทดสอบระบบ 1 ครั้ง/ปี
ขาดการวิเคราะห์ข้อมูล ผลการให้บริการในระบบออนไลน์	ให้มีการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นรายไตรมาส โดยนำข้อมูลมาใช้ในการวางแผนด้านกำลังคน, ความต้องการในการรับบริการ
ระบบออนไลน์ที่พัฒนาเพิ่มใหม่ยังพบปัญหาในการใช้งาน (Line OA, Facebook, ระบบติดตามคำขอ, เว็บไซต์ OSSC)	เปิดรับฟังปัญหาในการใช้งานทั้งจากประชาชนและเจ้าหน้าที่ จากนั้นนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์มากขึ้น

ผู้รับผิดชอบงาน

- นายชินภัทร์ วรรณชยางกูร
ตำแหน่ง เกสัชกรปฏิบัติการ
เบอร์โทรศัพท์ 083-5713899
- นางสาวกัญฉิรา สุดศรี
ตำแหน่ง นักวิชาการพัสดุ
เบอร์โทรศัพท์ 098-7647828

หัวหน้ากลุ่มงาน

- ชื่อ-สกุล นายวิษณุ เกตุรักษา
ตำแหน่ง เกสัชกรชำนาญการพิเศษ
เบอร์โทรศัพท์ 089-1404431