

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 พระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช มีพระบรมราชโองการโปรดเกล้าฯ ให้ประกาศว่า โดยที่เป็นการสมควรกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี อาศัยอำนาจตามความในมาตรา 221 ของรัฐธรรมนูญของราชอาณาจักรไทยประกอบกับมาตรา 3/1 และมาตรา 71/10(5) แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 ซึ่งแก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 จึงทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ตราพระราชกฤษฎีกาขึ้นไว้ ซึ่งพระราชกฤษฎีกาที่เกี่ยวข้องนี้คือ มาตรา 1 พระราชกฤษฎีกานี้เรียกว่า “พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ” ซึ่งประกอบด้วยหมวดที่สำคัญ ดังนี้ หมวดที่ 1 การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี มาตรา 6 การบริหารบ้านเมืองที่ดี ได้แก่ การบริหารราชการเพื่อบรรลุเป้าหมาย ดังต่อไปนี้ 1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน 2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น 5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ 6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ 7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ หมวดที่ 2 การบริหารราชการเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชน มาตราที่เกี่ยวข้องคือ มาตราที่ 8 ว่าด้วยในการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนส่วนราชการจะต้องดำเนินการโดยถือว่าประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริการจากภาครัฐ ซึ่งมีแนวทางการบริหารราชการที่สำคัญคือข้อที่ 2 ว่าด้วยการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์ สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและท้องถิ่น

จากนโยบายรัฐบาลที่ให้มีการปฏิรูประบบราชการปี 2546 ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย พ.ศ. 2546–2550 ในยุทธศาสตร์ที่ 1 การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงานพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน โดยให้ส่วนราชการปรับกระบวนการบริหารราชการแนวใหม่ ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งมีภารกิจหลักในการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์

สุขภาพก่อนและหลังออกสู่ตลาด รวมถึงการกำกับดูแลสถานที่ประกอบการ เพื่อคุ้มครองให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพได้มาตรฐานและปลอดภัย จึงได้ดำเนินการพัฒนาระบบราชการในทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ การปรับเปลี่ยนกระบวนการและวิธีการทำงาน และแก้ไขยกเลิกกฎระเบียบที่ล้าสมัยให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยน ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (One Stop Service Center) เป็นหนึ่งในโครงการพัฒนาระบบราชการ โดยได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการรับคำขออนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ ผู้ประกอบการสามารถยื่นขออนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพได้ ณ จุดเดียว มีรายการคำขออนุญาตที่ดำเนินการเสร็จภายใน 1 วัน จำนวน 56 คำขอ โดยเปิดให้บริการตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2547 ผลการประเมินเมื่อเดือนมิถุนายน 2548 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 78 ในระดับภูมิภาค

ในการนี้กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ได้รับเลือกให้เป็นหน่วยงานที่ได้รับภารกิจในการกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ตลาด ซึ่งเป็นงานด้านการอนุญาตทั้งสิ้น 8 พระราชบัญญัติ ได้แก่ อาหาร ยา วัตถุอันตราย เครื่องมือแพทย์ เครื่องสำอาง วัตถุออกฤทธิ์ ยาเสพติดให้โทษ และสถานพยาบาล ซึ่งได้ดำเนินการลดขั้นตอนไปแล้วทั้งสิ้น 17 กิจกรรมคิดเป็นร้อยละ 68 ในปี 2548 ผลการประเมินศูนย์บริการฯ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 78 และในปี 2549 เป้าหมายการลดขั้นตอนการให้บริการจะต้องครอบคลุมถึงร้อยละ 80 ของกิจกรรมกระบวนการทั้งหมด และผู้รับบริการต้องได้รับความพึงพอใจ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ประกอบกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้ดำเนินโครงการพัฒนาศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ในส่วนภูมิภาค โดยได้กำหนดแผนการดำเนินงานพัฒนาศูนย์บริการฯ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2548 ถึงเดือนกันยายน 2549 และจังหวัดเชียงใหม่ได้รับคัดเลือกให้เป็นตัวแทน 1 ใน 16 จังหวัดนำร่อง โดยต้องได้ระดับมาตรฐานในเดือนมกราคม 2548 และระดับดีเยี่ยมในเดือนตุลาคม 2549 เพื่อให้ประชาชนได้รับความพึงพอใจสูงสุด และมาตรฐานของศูนย์บริการฯ ในระดับดีเยี่ยมจะต้องมีการปรับปรุงพัฒนาด้านสถานที่ เทคโนโลยีสารสนเทศ พัฒนาระบบงานให้มีประสิทธิภาพรวดเร็ว สอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินคุณภาพการปฏิรูประบบราชการ จังหวัดเชียงใหม่

โดยงานบริการหลักของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ คือศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ พบว่ามีผู้มารับบริการเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการที่มาติดต่อรับบริการและขอใบอนุญาต ซึ่งสถานที่ประกอบการนั้นตั้งอยู่ในเขตพื้นที่ 22 อำเภอ และ 2 กิ่งอำเภอ ของจังหวัดเชียงใหม่

ปัจจุบันมีผู้ประกอบการประเภทอาหาร ยาและสถานพยาบาลที่ได้รับใบอนุญาตจำนวนทั้งสิ้น 1,002 ราย หากพิจารณาข้อมูลย้อนหลังพบว่า จำนวนผู้ประกอบการดังกล่าวใน

ปีงบประมาณ 2545 มีจำนวน 122 ราย ปีงบประมาณ 2546, 2547 และ 2548 มีจำนวน 200, 231 และ 206 ราย ตามลำดับ และในปีงบประมาณ 2549 ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2548 จนถึงเดือนมิถุนายน 2549 มีจำนวนผู้ประกอบการที่ได้รับใบอนุญาตทั้งสิ้น 243 ราย

ดังนั้น เพื่อเป็นการตอบสนองต่อการประเมินผลการปฏิบัติราชการ และการพัฒนาการปฏิบัติราชการของส่วนราชการและจังหวัดในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ผู้ศึกษาในฐานะบุคลากรสาธารณสุข จึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ เนื่องจากความพึงพอใจเป็นตัวชี้วัดหนึ่งในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประกอบกับได้รับการสนับสนุนจากกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ให้ศึกษาถึงความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มารับบริการ ตลอดจนเพื่อนำปัญหาและข้อมูลที่พบไปพัฒนาปรับปรุงการบริหารงาน กระบวนการให้บริการ และการพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ อันเป็นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มารับบริการมากยิ่งขึ้น และผู้บริโภคประชาชนทั่วไปจะได้รับประโยชน์ทางอ้อมจากการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ได้อย่างเต็มที่ในอนาคต

#### คำถามของการศึกษา

1. ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจในการมารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จในระดับใด
2. มีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ

#### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ต่อศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มารับบริการ ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ

### สมมติฐานของการศึกษา

1. ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการมีค่าน้อยร้อยละ 80
2. ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจได้แก่ ความสะดวกด้านสถานที่ ข้อมูลแนะนำการบริการ ลักษณะของเจ้าหน้าที่ การบริการของเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการให้บริการ งานด้านเอกสาร การแจ้งข่าวสาร การรับมอบใบอนุญาต และค่าธรรมเนียมใบอนุญาต

### ขอบเขตของการศึกษา

การศึกษานี้ เป็นการศึกษาภาคตัดขวางเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้ประกอบการที่มาติดต่อ รับบริการและได้รับใบอนุญาตจากศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ โดยกลุ่มประชากรเป็นผู้ประกอบการที่ได้รับใบอนุญาต ในช่วงระหว่างวันที่ 1 เมษายน 2548 ถึง 31 มีนาคม 2549

### คำจำกัดความที่ใช้ในการศึกษา

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับความพึงพอใจของผู้ประกอบการ ที่มีต่อศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ในด้านความสะดวกด้านสถานที่ ด้านข้อมูลแนะนำการบริการ ด้านลักษณะของเจ้าหน้าที่ ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเอกสาร ด้านการแจ้งข่าวสาร ด้านการรับมอบใบอนุญาต และด้านค่าธรรมเนียมใบอนุญาต

**ผู้ประกอบการ** หมายถึง ผู้ประกอบการประเภทอาหาร ผู้ประกอบการประเภทยา และผู้ประกอบการประเภทสถานพยาบาล ที่ไปติดต่อรับบริการและได้รับใบอนุญาตด้านอาหาร ใบอนุญาตด้านยา และใบอนุญาตด้านสถานพยาบาล จากศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2548 – 31 มีนาคม 2549

**ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ** หมายถึง งานให้บริการอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ ได้แก่ อาหาร ยา เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตราย วัตถุออกฤทธิ์ และยาเสพติดให้โทษ นอกจากนี้ได้ให้บริการอนุญาตด้านสถานพยาบาล ให้คำปรึกษาการขออนุญาตด้านเครื่องสำอาง และให้ใบอนุญาตแก่ผู้ประกอบการ ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

1. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการวางแผน ปรับปรุงการบริหารงาน กระบวนการให้บริการ และพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้ประกอบการที่มารับบริการมากยิ่งขึ้น
2. สามารถกำหนดตัวชี้วัดความสำเร็จของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบื้องต้นได้ ถูกต้อง และครอบคลุมมากยิ่งขึ้น



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่  
Copyright © by Chiang Mai University  
All rights reserved