



กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ
Department of Health Service Support

“แบบฟอร์มสรุปผลการดำเนินงาน”

รายงานสรุปผลการดำเนินงานต้นแบบนวัตกรรม

เรื่องระบบรับสมัครสอบความรู้เพื่อขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะแบบออนไลน์

กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๑. ที่มา/เหตุผลการดำเนินงาน

กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะเป็นหน่วยงานหลักในการบังคับใช้กฎหมาย ๓ ฉบับ ได้แก่ พระราชบัญญัติสถานพยาบาล พ.ศ. ๒๕๔๑ พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๒ และพระราชบัญญัติคุ้มครองเด็กที่เกิดโดยอาศัยเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์ พ.ศ. ๒๕๕๘ กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะจึงมีบทบาทสำคัญในการควบคุม กำกับ สถานพยาบาล ผู้ประกอบโรคศิลปะ และการให้บริการด้านเทคโนโลยีช่วยการเจริญพันธุ์ทางการแพทย์ ให้เป็นไปตามกฎหมาย กำหนด เพื่อคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับบริการสุขภาพที่มีคุณภาพ มาตรฐาน และปลอดภัย

จากพระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๒ มีกลไกสำคัญ กำหนดให้หน่วยงานของรัฐจัดทำข้อมูลและบริการในรูปแบบดิจิทัล (Digitalization) เพื่อประชาชนได้รับบริการ ภาครัฐที่สะดวก รวดเร็ว และไม่สร้างภาระแก่ประชาชน ประกอบกับผลสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นต่อ การให้บริการของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยกลุ่มพัฒนาระบบบริหาร กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ซึ่งกลุ่มเป้าหมายในการประเมินคือผู้รับบริการ ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ประกอบด้วย ผู้ประกอบกิจการและผู้ดำเนินการสถานพยาบาลเอกชน สถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ผู้ให้บริการร้านนวดและสปา ผู้ประกอบโรคศิลปะ โดยมีผู้ให้ความร่วมมือ ตอบแบบประเมินผ่านระบบออนไลน์ จำนวน ๒๑๐ คน (ประชาชน ร้อยละ ๖๑.๔๓ หน่วยงานภาครัฐ ร้อยละ ๓๓.๘๑ หน่วยงานภาคเอกชน ร้อยละ ๔.๗๖) พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ร้อยละ ๗๒.๘๐ เมื่อพิจารณารายองค์ประกอบทั้ง ๔ ด้าน (ด้านกระบวนการขั้นตอน ด้านเจ้าหน้าที่ สิ่งอำนวยความสะดวก ด้านคุณภาพการบริการ) พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนมีระดับ ความพึงพอใจต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ด้วยเหตุนี้ กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะจึงได้มี การพิจารณาประเภทการให้บริการของหน่วยงานในปัจจุบัน เพื่อวางแผนดำเนินการปรับปรุง/พัฒนา การบริการของหน่วยงานให้สะดวก รวดเร็วยิ่งขึ้น ทั้งนี้ พบว่าบริการส่วนใหญ่ของหน่วยงาน ได้แก่ งานธุรกรรมสถานพยาบาล และงานขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาถึงสถานการณ์การดำเนินงานด้านงานการประกอบโรคศิลปะในปัจจุบันนั้น พระราชบัญญัติการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๒ ได้แบ่งสาขาการประกอบโรคศิลปะแบ่งออกเป็น ๗ สาขา ได้แก่ สาขากิจกรรมบำบัด สาขากายอุปกรณ์ สาขาการแก้ไขความผิดปกติของการสื่อความหมาย สาขาจิตวิทยาคลินิก สาขาเทคโนโลยีหัวใจและทรวงอก สาขารังสีเทคนิค และสาขาการแพทย์แผนจีน และ ๒ ศาสตร์ ได้แก่ ทัศนมาตรศาสตร์ และศาสตร์โคโรแพครดิก แต่เมื่อวันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๖๓ ที่ผ่านมา พระราชกฤษฎีกากำหนดให้สาขาการกำหนดอาหารเป็นสาขาการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๖๓ ได้ประกาศในราชกิจจานุเบกษา และมีผลใช้บังคับในปัจจุบัน ทำให้สาขาการประกอบโรคศิลปะเพิ่มขึ้นเป็น ๘ สาขา ประกอบกับการดำเนินงานตามภารกิจของกองฯ ที่มีการพัฒนาศาสตร์และสาขาใหม่อย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้จำนวนผู้ประสงค์จะขอขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะในปัจจุบันมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น

นอกจากนี้ ตามกฎกระทรวงว่าด้วยการขอขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาต การออกใบอนุญาต การขอรับใบแทนใบอนุญาต และการออกใบแทนใบอนุญาตในการประกอบโรคศิลปะ พ.ศ. ๒๕๔๗ หมวด ๑ การขอขึ้นทะเบียนและการออกใบอนุญาต ข้อ ๑ กำหนดให้ผู้ประสงค์จะขอขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะ ต้องยื่นคำขอ พร้อมด้วยเอกสารและหลักฐาน โดยผู้มีภูมิลำเนาในกรุงเทพมหานครให้ยื่นต่อผู้อำนวยการกองการประกอบโรคศิลปะ (ปัจจุบันคือกองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ) ผู้มีภูมิลำเนาในส่วนภูมิภาคให้ยื่นต่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดแห่งท้องที่ ซึ่งตนมีภูมิลำเนา หรือผู้อำนวยการกองการประกอบโรคศิลปะ ซึ่งเมื่อนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดตรวจสอบเอกสารหลักฐานครบถ้วนถูกต้องแล้ว ให้ส่งไปยังผู้อำนวยการกองการประกอบโรคศิลปะ ซึ่งเดิมที ในขั้นตอนดังกล่าว ผู้ประสงค์จะขอขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะต้องเดินทางมายื่นคำขอด้วยตนเอง โดยในกรุงเทพมหานคร ให้ยื่น ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ ชั้น ๑ อาคารกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ และในส่วนภูมิภาค ให้ยื่นคำขอด้วยตนเอง ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โดยติดต่อยื่นคำขอในเวลาราชการเท่านั้น จากขั้นตอนดังกล่าวอาจก่อให้เกิดภาระต่อผู้ประสงค์จะขอขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในผู้ที่ทำงาน/ติดภารกิจ ไม่สะดวกในการเดินทาง มายื่นคำขอด้วยตนเองในเวลาราชการ

ด้วยเหตุนี้ กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ จึงได้มีการนำแนวคิด องค์กรความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ และเทคโนโลยี มาประยุกต์ใช้ในการพัฒนาการให้บริการ ตลอดจนพัฒนากระบวนการและระบบบริการรูปแบบใหม่ที่แตกต่างจากระบบการเดิม โดยการสร้างนวัตกรรมบริการ กล่าวคือ การพัฒนารูปแบบการขอขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบรับสมัครสอบความรู้เพื่อขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะแบบออนไลน์ เพื่อเป็นการลดภาระและค่าใช้จ่ายของประชาชนในการเดินทาง นอกจากนี้ ระบบรับสมัครสอบความรู้เพื่อขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะแบบออนไลน์ ยังสามารถช่วยลดเวลาและขั้นตอนการดำเนินงานในส่วนภูมิภาคได้อีกด้วย เนื่องจากผู้ประสงค์จะขอขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะในส่วนภูมิภาค เดิมทีต้องยื่นคำขอ ณ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และให้เจ้าหน้าที่ตรวจสอบเอกสารและหลักฐานให้ครบถ้วน ก่อนส่ง

มายังกองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ แต่สำหรับการยื่นคำขอแบบออนไลน์ คำขอที่ยื่นในระบบจะส่งตรงถึงกองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะทันที โดยผู้ยื่นคำขอสามารถส่งเอกสารหลักฐานมายังกองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะได้ในภายหลังซึ่งไม่เกินระยะเวลาที่กำหนด

จากที่กล่าวมาข้างต้นแสดงให้เห็นว่าการพัฒนาระบบรับสมัครสอบความรู้เพื่อขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะแบบออนไลน์นั้น จะช่วยอำนวยความสะดวกแก่ผู้ประสงค์จะขอขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะให้สามารถเข้าถึงระบบการบริการที่สะดวกยิ่งขึ้น สามารถยื่นคำขอออนไลน์ได้ทุกที่ ทุกเวลา สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยในปัจจุบันที่มุ่งสู่สังคมแบบดิจิทัล อีกทั้ง การยื่นคำขอออนไลน์ที่สะดวกรวดเร็ว จะเป็นการดึงดูดให้ผู้ที่มีความรู้และคุณสมบัติเหมาะสมในแต่ละสาขาวิชาชีพมีความประสงค์จะขอขึ้นทะเบียนและรับใบอนุญาตเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะเพิ่มขึ้น อันเป็นส่วนหนึ่ง ในการแก้ไขปัญหาการขาดแคลนผู้ประกอบโรคศิลปะ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่ออำนวยความสะดวกผู้รับบริการสามารถรับบริการได้ทุกที่ ทุกเวลา

๒.๒ เพื่อพัฒนาการให้บริการภาครัฐให้มีคุณภาพ ประสิทธิภาพ มีความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

๓. กลุ่มเป้าหมาย

ผู้ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะของกองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะปีงบประมาณ ๒๕๖๔ (๑ ตุลาคม ๒๕๖๓ – ๓๑ กรกฎาคม ๒๕๖๔)

๔. วิธีการดำเนินงาน

๔.๑ จัดหาระบบเพื่อพัฒนาระบบรับสมัครสอบความรู้เพื่อขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะแบบออนไลน์

๔.๒ วิเคราะห์ระบบรับสมัครสอบความรู้เพื่อขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะแบบออนไลน์

๔.๓ ร่วมออกแบบระบบรับสมัครสอบความรู้เพื่อขอขึ้นทะเบียน

๔.๔ ตรวจสอบระบบและปรับปรุง แก้ไข ระบบรับสมัครสอบความรู้เพื่อขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะแบบออนไลน์ ก่อนนำไปใช้งานจริง

๔.๕ นำระบบไปใช้งาน ปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดพร้อมทั้งพัฒนาปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

๔.๖ วิเคราะห์สรุปผลความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะในรูปแบบออนไลน์

๕. ผลการดำเนินงาน

๕.๑ ได้ระบบรับสมัครสอบความรู้เพื่อขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะแบบออนไลน์ กองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ ปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

๕.๒ ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการการขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะในรูปแบบออนไลน์

๖. การใช้ประโยชน์

ได้ระบบรับสมัครสอบความรู้เพื่อขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะออนไลน์ของสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๕ และผลความพึงพอใจของผู้รับบริการฯ ในรูปแบบออนไลน์นำไปพัฒนาระบบรับสมัครสอบความรู้เพื่อขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะแบบออนไลน์ต่อไป

๗. ผลการประเมินการใช้ประโยชน์ / ความพึงพอใจ

สรุปค่าร้อยละ คะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของผู้ขอขึ้นทะเบียนเป็นผู้ประกอบโรคศิลปะในรูปแบบออนไลน์ ในประเด็นความพึงพอใจผู้ขอขึ้นทะเบียนฯมีความพึงพอใจในประเด็นสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การใช้งานในระดับ มาก โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 หรือร้อยละ 75.50 และผู้ขอขึ้นทะเบียนฯมีความพึงพอใจในด้านใช้ง่าย หรือสะดวก หรือขั้นตอนไม่ซับซ้อนน้อยที่สุด โดยมีความพึงพอใจระดับมาก และมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 หรือร้อยละ 72.82

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ					คะแนนเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของคะแนน	ความหมาย
	น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด				
มีความเป็นปัจจุบัน/ทันสมัย	0.31	3.45	27.19	61.58	7.47	3.72	0.67	74.42	มาก
สอดคล้องตามวัตถุประสงค์การใช้งาน	0.10	2.87	26.36	61.05	9.61	3.77	0.66	75.50	มาก
สารประโยชน์ ครบถ้วนตามความต้องการสำหรับการใช้งาน	0.16	3.37	27.27	61.11	9.09	3.75	0.68	75.01	มาก
เข้าใจง่าย	0.31	5.49	27.74	57.26	9.20	3.70	0.73	74.08	มาก
ดำเนินการถูกต้องตามหลักวิชาการ	0.29	3.81	29.99	58.99	6.92	3.69	0.68	73.84	มาก
ใช้ง่าย หรือสะดวก หรือขั้นตอนไม่ซับซ้อน	3.29	7.08	28.19	53.76	7.65	3.64	0.97	72.82	มาก
นวัตกรรม/กระบวนการพัฒนา นวัตกรรมส่งเสริมหรือกระตุ้นให้ผู้พัฒนา/ผู้เกี่ยวข้อง ต้องศึกษา ค้นคว้า และแสวงหาความรู้ จนทำให้รู้สึกได้ว่าผลิตภัณฑ์/กระบวนการ/การบริการที่ได้รับ เป็น “นวัตกรรมใหม่”	0.75	4.89	29.18	59.33	6.01	3.67	0.73	73.37	มาก
สามารถแก้ไขปัญหา หรือตอบสนองต่อกระบวนการ หรือบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	0.68	4.10	29.41	59.32	6.48	3.67	0.72	73.73	มาก
เกิดประโยชน์ต่อการนำไปใช้ได้จริง	0.24	5.67	29.55	53.42	11.13	3.70	0.76	73.04	มาก
ท่านคิดว่าจะนำไปใช้ บอกต่อ หรือแนะนำให้ผู้อื่นได้รับผลิตภัณฑ์/กระบวนการ/การบริการ นี้อีกหรือไม่	0.18	0.76	26.80	6.87	8.39	3.74	0.67	74.04	มาก

ข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

๑. ควรเพิ่มช่องทางการชำระเงิน เพิ่มช่องทาง Mobile Banking

๒. ควรส่งเอกสารที่เกี่ยวข้องในรูปแบบออนไลน์ไม่ควรส่งในรูปแบบกระดาษแล้วส่งไปรษณีย์อีก ยกเลิกการ

ใช้งานการส่งเอกสารทางไปรษณีย์เป็นดิจิทัล ๑๐๐%

๓. ค่าธรรมเนียมการสมัครสอบฯ แพงเกินไป

๔. บางช่วงเว็บไซต์ไม่เสถียร

๕. ปรับปรุงความปลอดภัยของระบบฯ ให้มากขึ้น

๖. ระบบฯ ควรรองรับ browser Safari จาก IOS ด้วย

๗. ผู้ขอขึ้นทะเบียนควรแก้ไขข้อมูลได้หลังจากบันทึกข้อมูลไปแล้ว

๘. ปรับปรุงแบบฟอร์มที่มีความผิดพลาด

๘. การเผยแพร่ข้อมูลตามช่องทางต่างๆ ให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หรือกลุ่มเป้าหมายผู้ใช้ประโยชน์.

ใน website <https://www.hss.moph.go.th/>, <https://mrd-hss.moph.go.th/>, <https://mrd-hss.thaijobjob.com/>

๙. สิ่งที่เป็นนวัตกรรม/จุดเด่นของผลงาน

๙.๑ สามารถออกแบบฟอร์มการสมัครในรูปแบบออนไลน์ได้ทุกที่ ทุกเวลา สะดวก รวดเร็วประหยัดเวลา

๙.๒ สามารถตรวจสอบความพึงพอใจของผู้รับบริการในรูปแบบออนไลน์ นำมาปรับปรุงระบบได้อย่างรวดเร็ว

๑๐. ปัจจัยแห่งความสำเร็จ

๑๐.๑ ได้รับความช่วยเหลือในการพัฒนาระบบจากบริษัท อินเทอร์เน็ตประเทศไทย จำกัด (มหาชน)

๑๐.๒ ได้รับความร่วมมือจากกลุ่มงานทุกกลุ่มและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง กองกฎหมาย ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ กลุ่มเทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหาร สำนักเลขานุการกรม

๑๐.๓ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้พื้นฐานไอที

๑๐.๔ เจ้าหน้าที่ที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจพัฒนา

๑๐.๕ ผู้บริหารให้ความสำคัญในการพัฒนา

๑๑. ปัญหา/อุปสรรค

๑๑.๑ ยังไม่สามารถเชื่อมโยงกับฐานข้อมูล Back office ผู้ประกอบโรคศิลป์ได้ ทำให้เจ้าหน้าที่ยังต้องใช้ ๒ ระบบ

๑๑.๒ ขาดโปรแกรมเมอร์ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพพัฒนาระบบฯ

๑๑.๓ เชื่อมโยงข้อมูลกับมหาวิทยาลัยเพื่อลดการเรียกเอกสารวุฒิการศึกษา

๑๒. ข้อเสนอแนะ

๑๒.๑ เชื่อมโยงกับฐานข้อมูล Back office ผู้ประกอบโรคศิลป์ให้ได้

๑๒.๒ รับสมัครโปรแกรมเมอร์ของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพพัฒนาระบบฯ

๑๒.๓ เชื่อมโยงข้อมูลกับมหาวิทยาลัยเพื่อลดการเรียกเอกสารวุฒิการศึกษา