

การศึกษาปัจจัยต่อการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จระดับอำเภอ กรณีศึกษา เขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม

อาภากร เขจรรัชต์^{1,*}

¹ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม

*ผู้ประสานงานบทความฉบับ: apanut13@gmail.com โทรศัพท์: 096-3635669

(รับบทความ: 10 ธันวาคม 2566; แก้ไขบทความ: 29 ธันวาคม 2566; ตอรับบทความ: 31 ธันวาคม 2566)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยต่อการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จระดับอำเภอกรณีศึกษา เขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม โดยมีขั้นตอนการดำเนินงานวิจัยประกอบด้วย 1) สืบหาข้อมูลเบื้องต้นและการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องต่อการปัจจัยในการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) จำนวน 13 แห่ง ในจังหวัดมหาสารคาม 2) กำหนดค่าน้ำหนักสัมพัทธ์ของปัจจัยที่ได้จากการสำรวจในข้อ 1.นำมาให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 5 ท่าน ทำการประเมินปัจจัยแต่ละปัจจัยด้วยมาตราประมาณค่า 1-9 โดยใช้โปรแกรม Expert Choice ในการประมวลผลด้วยวิธีการตัดสินใจหลายเกณฑ์ด้วยวิธีการกระบวนการวิเคราะห์แบบลำดับขั้น (Analytic Hierarchy Process: AHP) และ 3) ค่าน้ำหนักสัมพัทธ์ของแต่ละปัจจัยในการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีความสำคัญมากที่สุดเรียงตามลำดับ จำนวน 5 ปัจจัย ได้แก่ C3: ความสะดวกในการเข้าถึงบริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัล (3E: E-service, E-learning, E-document) มีค่าน้ำหนักของปัจจัยอยู่ที่ 0.606 C1: ความรวดเร็วในการให้บริการและการเข้าถึงข้อมูลที่ทันสมัย มีค่าน้ำหนักของปัจจัยอยู่ที่ 0.191 C4: ความเป็นกันเองและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ มีค่าน้ำหนักของปัจจัยอยู่ที่ 0.119 C5: ความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ มีค่าน้ำหนักของปัจจัยอยู่ที่ 0.049 และ C2: ความชัดเจนและความถูกต้องของข้อมูลที่ให้บริการ มีค่าน้ำหนักของปัจจัยอยู่ที่ 0.036 ตามลำดับ และปัจจัยดังกล่าวนำมาใช้เป็นเกณฑ์การประเมินให้กับศูนย์บริการในแต่ละแห่งต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จต่อไป

คำสำคัญ: โปรแกรม Expert Choice กระบวนการวิเคราะห์แบบลำดับขั้น ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ

การอ้างอิงบทความ: อาภากร เขจรรัชต์, "การศึกษาปัจจัยต่อการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จระดับอำเภอ กรณีศึกษา เขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม," วารสารวิศวกรรมและเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยกาฬสินธุ์, ปีที่ 1, ฉบับที่ 6, หน้า 38-45, 2566.

A Study of Factors Affecting the Service Provision of One Stop Service Center: A Case Study in Maha Maha Sarakham Province Area

Arpakorn Kejornrak^{1,*}

¹ Health Consumer Protection and Pharmacy Department, Mahasarakham Provincial Public Health Office

* Corresponding Author: apanut13@gmail.com, Tel: 096-3635669

(Received: December 10, 2023; Revised: December 29, 2023; Accepted: December 31, 2023)

Abstract

The objective of this research is to study factors affecting the service provision of the One Stop Service Center (OSSC) at the district level, using a case study in the Maha Sarakham Province area. The research methodology involves three steps: 1) Survey of preliminary data and interviews with those involved in the service factors of 13 One Stop Service Center (OSSC) in Maha Sarakham Province. 2) Determining the weight ratios of factors obtained from the aforementioned survey. These ratios were presented to five provincial-level consumer protection experts with over five years of experience. The experts assessed each factor on a scale of 1–9 using the Expert Choice software, employing the Analytic Hierarchy Process (AHP) for multi-criteria decision-making analysis. 3) The relative weight of each factor in the service provision of the One Stop Service Center (OSSC). The research findings identified the most crucial five factors in the following sequence: C3: Convenience in accessing services via digital platforms (3E: e-service, e-learning, e-document) holds a factor weight of 0.606. C1: speed in service provision and access to up-to-date information with a factor weight of 0.191. C4: Empathy and professionalism of the staff, with a factor weight of 0.119. C5: Cleanliness and tidiness of the service facilities with a factor weight of 0.049. C2: Clarity and accuracy of the provided information have a factor weight of 0.036, respectively. And such factors are used as evaluation factors for each the OSSC to further develop the quality of services at the One Stop Service Center (OSSC).

Keywords: Expert Choice, Analytic Hierarchy Process, One Stop Service Center

Please cite this article as: A. Kejornrak, “A Study of Factors Affecting the Service Provision of One Stop Service Center: A Case Study in Maha Maha Sarakham Province Area,” *The Journal of Engineering and Industrial Technology, Kalasin University*, vol. 1, no. 6, pp. 38-45, 2023.

บทความวิจัย (Research Article)

1. บทนำ

ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (One Stop service Center: OSSC) คือ แนวคิด หรือ แพลตฟอร์มที่มุ่งเน้นการให้บริการที่ครบวงจรแก่ ผู้บริโภคในด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยมีเป้าหมายในการจัดสรรแหล่งข้อมูลและบริการที่จำเป็นต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการและความสะดวกสบายของลูกค้าในเรื่องของผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์และสุขภาพ โดยมุ่งเน้นการให้บริการที่ครบวงจรตั้งแต่ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ เช่น การแนะนำ การให้คำปรึกษา เป็นต้น จนถึงขั้นตอนการซื้อสินค้าและบริการหลังการขาย เพื่อให้การใช้ผลิตภัณฑ์ด้านสุขภาพเป็นไปอย่างราบรื่นและปลอดภัยสำหรับผู้บริโภคทุกคนที่เข้ามาใช้บริการในศูนย์ (OSSC) อีกทั้งยังเป็นที่มาของข้อมูลทางการแพทย์และสุขภาพที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริโภคและประชาชนทั่วไปด้วย ในทางปฏิบัติ (OSSC) อาจมีการรวมการบริการของหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพ อาทิเช่น การแพทย์ การเภสัชกรรม และบริการทางการแพทย์เสริมเพื่อให้บริการที่ครบวงจรแก่ผู้ใช้บริการอย่างเป็นระบบและมีประสิทธิภาพมากที่สุด นอกจากนี้ยังเน้นในการเป็นแหล่งรวบรวมข้อมูลทางการแพทย์และสุขภาพที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริโภคและประชาชนทั่วไปด้วย โดยมีขอบเขตหลักของ (OSSC) สามารถสรุปได้เป็น

1) การให้บริการทางการแพทย์และสุขภาพที่ครบวงจร มุ่งเน้นให้บริการที่ครอบคลุมตั้งแต่ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ทางการแพทย์ การแนะนำ คำปรึกษา จนถึงขั้นตอนการซื้อและการให้บริการหลังการขาย เพื่อให้ลูกค้าได้รับประสบการณ์ที่เต็มเปี่ยมและครบถ้วนตลอดทั้งกระบวนการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพนั้น ๆ

2) แหล่งรวบรวมข้อมูลทางการแพทย์และสุขภาพ เป็นที่มาของข้อมูลทางการแพทย์และสุขภาพที่เชื่อถือได้ ที่ผู้บริโภคและประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงและ

นำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพของตนเองและครอบครัว

3) การรวมบริการหลายหน่วยงาน อาจรวมการบริการที่เกี่ยวข้องกับสุขภาพมากมาย เช่น การแพทย์ การเภสัชกรรม และบริการทางการแพทย์เสริม เพื่อให้บริการที่ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพสูงสุดต่อผู้ใช้บริการ

ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ มุ่งเน้นการทำให้กระบวนการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพสำหรับผู้บริโภคทุกคนที่มีความต้องการในด้านสุขภาพและการดูแลสุขภาพเองในทุกช่วงของชีวิตของพวกเขา

ปัจจุบันศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ จังหวัดมหาสารคาม มีแนวทางการพัฒนาคุณภาพศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ ให้มีความสอดคล้องกับนโยบายแม่บทของ ในปี พ.ศ. 2563-2566 ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้พัฒนาระบบงานอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพส่วนกลางและภูมิภาค เพื่อบริการประชาชนให้รวดเร็ว ทันสมัย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดมหาสารคาม โดยมีกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข เป็นผู้รับผิดชอบต่อการขับเคลื่อนงานให้บรรลุเป้าหมาย โดยได้จัดทำโครงการพัฒนาศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จอย่างต่อเนื่อง (2563-2566) ให้เป็นไปตามยุทธศาสตร์ชาติระยะ 20 ปี และสอดคล้องตามคำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติที่ 77/2559 มีการบริหารจัดการตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และเงื่อนไข การรับและจ่ายเงินที่จัดเก็บตามกระบวนการพิจารณาอนุญาตผลิตภัณฑ์สุขภาพ พ.ศ. 2560 เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามแผนงาน หรือ โครงการที่เป็นประโยชน์สาธารณะ เพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ จึงได้จัดทำโครงการพัฒนาศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จอย่างต่อเนื่อง (2563- ปัจจุบัน) จากนโยบายดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาปัจจัยในการให้บริการ

บทความวิจัย (Research Article)

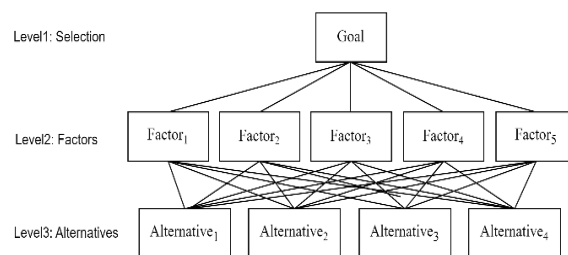
ของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) จำนวน 13 แห่ง ประกอบด้วย สาธารณสุขอำเภอชื่นชม สาธารณสุขอำเภอกันทรวิชัย สาธารณสุขอำเภอมหาสารคาม สาธารณสุขอำเภอแกลง สาธารณสุขอำเภอนาหว้า สาธารณสุขอำเภอนาคู สาธารณสุขอำเภอยางสีสุราช สาธารณสุขอำเภอนาเชือก สาธารณสุขอำเภอบรบือ สาธารณสุขอำเภอกุดรัง สาธารณสุขอำเภอโกสุมพิสัย และสาธารณสุขอำเภอเขียงยืน ในจังหวัดมหาสารคาม และกำหนดค่าน้ำหนักสัมพัทธ์ของปัจจัยโดยใช้โปรแกรม Expert Choice [1] ในประมวลผลด้วยวิธีการตัดสินใจหลายเกณฑ์ โดยใช้วิธีการกระบวนการวิเคราะห์แบบลำดับขั้น (Analytic Hierarchy Process: AHP) ที่ได้รับความนิยมจากนักวิจัยหลายท่าน [3,4,5] ดังนั้นในงานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยต่อการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จระดับอำเภอ กรณีศึกษา เขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม และปัจจัยดังกล่าวนำมาใช้เป็นเกณฑ์การประเมินให้กับศูนย์บริการในแต่ละแห่งต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จต่อไป

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2.1 การตัดสินใจแบบหลายปัจจัย (Multi-Criteria Decision Making - MCDM)

การตัดสินใจแบบหลายปัจจัย (MCDM) เกี่ยวข้องกับหลายทฤษฎีและเครื่องมือทางวิทยาศาสตร์การตัดสินใจที่ถูกพัฒนาขึ้นเพื่อช่วยในการตัดสินใจในสถานการณ์ที่มีการพิจารณาหลายปัจจัยหรือด้านต่าง ๆ ในงานวิจัยได้เลือกใช้กระบวนการวิเคราะห์แบบลำดับขั้น (Analytic Hierarchy Process: AHP) ถูกพัฒนาโดย Thomas L. Saaty [2] เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิเคราะห์และตัดสินใจโดยการสร้างโครงสร้างลำดับความสำคัญของปัจจัยและตัวเลือกที่จะใช้เปรียบเทียบ โดยมีขั้นตอนในการดำเนินงานดังนี้

1. การจำแนกโครงสร้างของการตัดสินใจ เป็นโครงสร้างที่เลียนแบบกระบวนการตัดสินใจของมนุษย์ ดังรูปที่ 1 ซึ่งสามารถแบ่งออกได้หลายระดับขึ้นอยู่กับปัญหาในการตัดสินใจนั้น ๆ ประกอบด้วย 3 ระดับชั้นดังนี้



รูปที่ 1 โครงสร้างลำดับขั้นในการตัดสินใจ

2. การเปรียบเทียบความสำคัญของเกณฑ์ในการตัดสินใจด้วยการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ที่ละคู่ (Pair wise comparison) โดยให้ผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในสาขาที่เกี่ยวข้องประเมินให้คะแนนตามมาตราส่วนระดับความสำคัญของแต่ละทางเลือก ดังตารางที่ 1 และดังตารางที่ 2

ตารางที่ 1 เมตริกซ์เปรียบเทียบความสัมพันธ์เป็นคู่

	A ₁	A ₂	A ₃	A _n
A ₁	1	a ₁₂	a ₁₃	a _{1n}
A ₂	1/ a ₁₂	1	a ₂₃	a _{2n}
A ₃	1/ a ₁₃	1/ a ₂₃	1	a _{3n}
A _n	1/ a _{1n}	1/ a _{2n}	1/ a _{3n}	1

ตารางที่ 2 แสดงค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัย

มาตราส่วนพื้นฐานสำหรับการเปรียบเทียบ		
ระดับความสำคัญ	เชิงคุณภาพ	คำอธิบาย
9	สำคัญกว่าสูงสุด	ความพึงพอใจในปัจจัยหนึ่งมากกว่าอีกปัจจัยหนึ่ง ในระดับสูงสุดเท่าที่จะเป็นไปได้
7	สำคัญกว่ามากที่สุด	ความพึงพอใจในปัจจัยหนึ่งมากกว่าอีกปัจจัยหนึ่ง ที่มีอิทธิพลเหนือกว่าอย่างได้ชัด
5	สำคัญกว่ามาก	ความพึงพอใจในปัจจัยหนึ่งมากกว่าอีกปัจจัยหนึ่งมาก

บทความวิจัย (Research Article)

มาตรฐานพื้นฐานสำหรับการเปรียบเทียบ		
ระดับ ความสำคัญ	เชิงคุณภาพ	คำอธิบาย
3	สำคัญกว่า ปานกลาง	ความพึงพอใจในปัจจัยหนึ่งมากกว่าอีก ปัจจัยหนึ่งปานกลาง
1	สำคัญเท่ากัน	ทั้งสองปัจจัยส่งผลกระทบต่อทางเลือก พื้นที่เหมาะสมที่เท่ากัน
ระดับความสำคัญ 8 สำคัญกว่ามากจนถึงสูงสุด อยู่ระหว่าง 7 และ 8 ระดับความสำคัญ 6 สำคัญกว่าค่อนข้างมากถึงมากที่สุด อยู่ระหว่าง 5 และ 7 ระดับความสำคัญ 4 สำคัญปานกลางถึงมากกว่า อยู่ระหว่าง 3 และ 5 ระดับความสำคัญ 2 เท่ากันถึงปานกลาง อยู่ระหว่าง 1 และ 3		

3. คำนวณผลลัพธ์: ใช้วิธีการคำนวณ AHP เพื่อหาผลลัพธ์หรือค่าสำคัญของแต่ละปัจจัย และรวมผลลัพธ์เพื่อดูค่าความสำคัญของแต่ละตัวเลือก ความสอดคล้องกันของเหตุผล (Consistency Ratio: CR) ดังสมการ (1)

$$CR = \frac{CI}{RI} \quad (1)$$

เมื่อ RI คือ ค่าดัชนีความสอดคล้องเชิงสุ่ม (Random Consistency Index) ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง ดังตารางที่ 3 ซึ่งถ้าค่า $CR \leq 0.10$ แสดงว่าปัจจัยมีความสอดคล้องกันสามารถนำค่า Eigenvector ไปใช้เป็นค่าน้ำหนักได้ และหากค่า $CR > 0.10$ แสดงว่าปัจจัยไม่มีความสอดคล้องกันต้องทำการปรับการให้คะแนนความสำคัญใหม่

ตารางที่ 3 ค่า RI ดัชนีความสอดคล้องเชิงสุ่ม

ปัจจัย n	1	2	3	4	5
ค่า RI	0.00	0.00	0.52	0.89	1.11
ปัจจัย n	6	7	8	9	10
ค่า RI	1.25	1.35	1.40	1.45	1.49

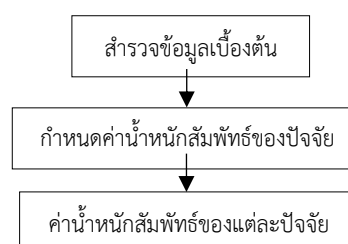
4. การวิเคราะห์ผลลัพธ์ที่ได้ เพื่อตัดสินใจหรือปรับปรุงแผนการดำเนินงานต่อไป

วิธีการ AHP จริงเป็นเครื่องมือช่วยในการตัดสินใจที่มีความซับซ้อนโดยการให้ความสำคัญให้กับปัจจัยต่าง ๆ

และช่วยให้ผู้ตัดสินใจสามารถตัดสินใจอย่างมีระบบและมีเหตุผลได้อย่างมีประสิทธิภาพ [6,7,8,9]

3. วิธีการดำเนินงานวิจัย

ในงานวิจัยนี้มีขั้นตอนการดำเนินงาน ดังรูปที่ 2 ประกอบด้วย 3 ขั้นตอน ในการศึกษาปัจจัยในการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC)



รูปที่ 2 ขั้นตอนการดำเนินงานวิจัย

3.1 สำรวจข้อมูลเบื้องต้น

ทางทีมผู้วิจัยลงพื้นที่สำรวจและเก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง และทั้งระดมความคิด (Brainstorming) ต่อปัจจัยในการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) จำนวน 13 แห่งในจังหวัดมหาสารคาม และนำข้อมูลที่ได้มานำมาจัดกลุ่มของปัจจัย (Affinity Diagram)

3.2 กำหนดค่าน้ำหนักสัมพัทธ์ของปัจจัย

ได้จากการสำรวจปัจจัยในข้อ 1. นำมาให้ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในงานคุ้มครองผู้บริโภค ระดับจังหวัด ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 5 ท่าน ทำการประเมินปัจจัยแต่ละปัจจัยด้วยมาตรประมาณค่า 1-9 โดยใช้โปรแกรม Expert Choice ในการประมวลผล [1]

บทความวิจัย (Research Article)

3.3 คำนำนั้หนักสัมพัทธ์ของแต่ละปัจจัย

โดยใช้วิธีการกระบวนการวิเคราะห์แบบลำดับชั้น (AHP) กับปัจจัยในการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC)

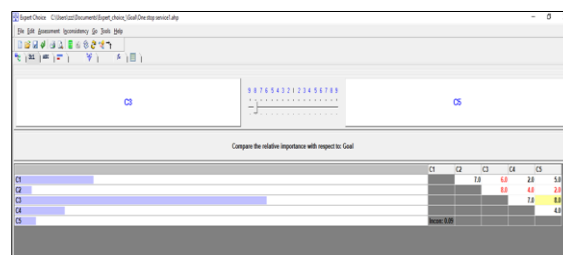
4. ผลการทดลอง

1) จากการสำรวจปัจจัยในการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) จำนวน 13 แห่ง ในจังหวัดมหาสารคาม ได้ปัจจัยที่สำคัญจำนวน 5 ปัจจัย ดังตารางที่ 4

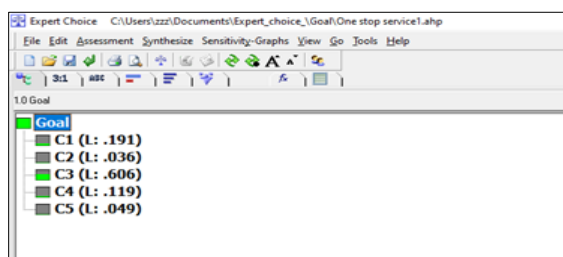
ตารางที่ 4 ปัจจัยในการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC)

ปัจจัย	รายละเอียด
C1: ความรวดเร็วในการให้บริการและการเข้าถึงข้อมูลที่ทันสมัย	ความเร็วในการให้บริการช่วยให้ประชาชนได้รับบริการอย่างทันท่วงที และการเข้าถึงข้อมูลที่มีความทันสมัยช่วยในการตัดสินใจและการวางแผนเพื่อสุขภาพที่ดีขึ้น
C2: ความชัดเจนและถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับบริการ	ข้อมูลที่ชัดเจนและถูกต้องช่วยให้ประชาชนได้รับข้อมูลที่มีคุณภาพและนำไปสู่การตัดสินใจที่ดีต่อสุขภาพของตนเองและครอบครัว
C3: ความสะดวกในการเข้าถึงบริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัล	การให้บริการผ่านแพลตฟอร์มดิจิทัลช่วยให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการและข้อมูลได้อย่างสะดวกสบายทุกเมื่อและทุกที่
C4: ความเป็นกันเองและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่	ความเป็นกันเองและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ช่วยให้มีการสร้างความไว้วางใจและความสบายใจให้กับผู้รับบริการ
C5: ความสะอาดและเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	ความสะอาดและเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการมีผลต่อการให้บริการที่ดีและสร้างบรรยากาศที่เหมาะสมต่อการรับบริการของประชาชน

2) กำหนดค่านำนั้หนักสัมพัทธ์ของปัจจัยที่ได้จากการสำรวจ นำมาประมวลผลด้วยโปรแกรม Expert Choice โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ 5 ท่าน ทำการประเมินแบบกลุ่ม (Group Decision) ดังรูปที่ 3 และ 4



รูปที่ 3 การเปรียบเทียบแบบคู่ของแต่ละปัจจัย



รูปที่ 4 คำนำนั้หนักสัมพัทธ์ของแต่ละปัจจัย

5. สรุปผล

ในงานวิจัยนี้ได้นำโปรแกรม Expert Choice มาแก้ปัญหาการตัดสินใจหลายเกณฑ์ [10,11] โดยใช้วิธีการกระบวนการวิเคราะห์แบบลำดับชั้น (Analytic Hierarchy Process: AHP) ซึ่งนำเอาเทคนิคทางด้านวิศวกรรมศาสตร์มาใช้ในการแก้ไขปัญหาการตัดสินใจหลายเกณฑ์ในการหาคำนำนั้หนักของแต่ละปัจจัยต่อการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จระดับอำเภอ กรณีศึกษา เขตพื้นที่จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 13 แห่ง ในจังหวัดมหาสารคาม โดยใช้ผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในงานคุ้มครองผู้บริโภคระดับจังหวัด ที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 5 ท่าน ทำการประเมินแบบกลุ่ม (Group Decision) ของปัจจัยแต่ละปัจจัย

บทความวิจัย (Research Article)

จำนวน 5 ปัจจัย ดังตารางที่ 5 ซึ่งปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยนั้นใช้วิธีการระดมความคิด (Brainstorming) และนำข้อมูลที่ได้นั้นมาจัดกลุ่มของปัจจัย (Affinity Diagram) ในการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC)

ตารางที่ 5 ค่าน้ำหนักสัมพัทธ์ของแต่ละปัจจัยที่ได้จากโปรแกรม Expert Choice

ปัจจัย	น้ำหนักของปัจจัย
C1: ความรวดเร็วในการให้บริการและการเข้าถึงข้อมูลที่ทันสมัย	0.191
C2: ความชัดเจนและความถูกต้องของข้อมูลที่ให้บริการ	0.036
C3: ความสะดวกในการเข้าถึงบริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัล (3E: E-service, E-learning, E-document)	0.606
C4: ความเป็นกันเองและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่	0.119
C5: ความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	0.049

จากตารางที่ 2 พบว่าปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) มีค่าน้ำหนักสัมพัทธ์ของปัจจัยโดยเรียงลำดับจากความสำคัญมากที่สุดไปหาความสำคัญน้อยที่สุด ได้แก่ C3: ความสะดวกในการเข้าถึงบริการบนแพลตฟอร์มดิจิทัล (3E: E-service, E-learning, E-document) มีค่าน้ำหนักของปัจจัยอยู่ที่ 0.606 C1: ความรวดเร็วในการให้บริการและการเข้าถึงข้อมูลที่ทันสมัย มีค่าน้ำหนักของปัจจัยอยู่ที่ 0.191 C4: ความเป็นกันเองและความเป็นมืออาชีพของเจ้าหน้าที่ มีค่าน้ำหนักของปัจจัยอยู่ที่ 0.119 C5: ความสะอาดและความเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ มีค่าน้ำหนักของปัจจัยอยู่ที่ 0.049 และ C2: ความชัดเจนและความถูกต้องของข้อมูลที่ให้บริการ มีค่าน้ำหนักของปัจจัยอยู่ที่ 0.036 ตามลำดับ และมีค่าความสอดคล้องกันของเหตุผล (CR= 0.09) แสดงว่าปัจจัยทั้ง 5 ปัจจัยมี

ความสอดคล้องกัน ทั้งนี้ทุกปัจจัยดังกล่าวเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญกับการให้บริการของศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) ทั้ง 13 แห่ง ในจังหวัดมหาสารคาม และยังสามารถขยายผลไปในจังหวัดต่างๆ ในการดำเนินการวางแผนการปรับปรุงหรือพัฒนาศูนย์บริการให้สามารถตอบสนองต่อความสำคัญของแต่ละปัจจัยต่อการบริหารหน่วยงานในองค์กร [12,13] และเน้นไปที่ปัจจัยที่มีน้ำหนักของปัจจัยที่มีค่ามากที่สุดคือการพัฒนาแพลตฟอร์มดิจิทัลที่ประชาชนสามารถเข้ามาใช้บริการศูนย์ผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ (OSSC) และสามารถแสดงผลข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการบริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้การให้บริการกับประชาชน อีกทั้งยังสร้างบรรยากาศในสถานที่บริการให้มีความสะอาดและเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ และการให้คำแนะนำต่อการดูแลสุขภาพของประชาชน เพื่อสร้างประสบการณ์การให้บริการที่ดีต่อประชาชนและการสร้างความเชื่อมั่นต่อผู้ใช้บริการต่อไป

6. เอกสารอ้างอิง

- [1] I. Alessio and L. Ashraf, "Analytic Hierarchy Process and Expert Choice: Benefits and Limitations," *OR Insight*, vol. 22, pp.201-210, 2009.
- [2] Saaty, T.L. and Mitra, G., What is the analytic hierarchy process?, Mathematical models for decision support. 1988. Springer Berlin Heidelberg. pp. 109-121.
- [3] มัลลิกา อุทริักษ์ และอามินท์ หล้าวงศ์, "การตัดสินใจเลือกรูปแบบการจัดการเรียนรู้โครงการวิทยาศาสตร์ โดยใช้กระบวนการวิเคราะห์ลำดับชั้นกรณีศึกษาโรงเรียนอนุคุณสุนารี," *วารสารเทคโนโลยีอุตสาหกรรม*, ปีที่ 1, ฉบับที่ 2, หน้า 44-51, 2023.
- [4] ชาญณรงค์ ภูขงควาริน และกสิณ รังสิกรรพุม, "การวิเคราะห์ปัจจัยและการจัดเส้นทางสำหรับการเดิน

บทความวิจัย (Research Article)

- รถสาธารณะในจังหวัดอุบลราชธานี," *วิศวกรรมสาร มหาวิทยาลัยนครสวรรค์*, ปีที่ 15, ฉบับที่ 1, หน้า 6-16, 2020.
- [5] กมลชนก วงศ์เครือ, ก้องภู นิมนันท์ และวรวิทย์า แจ่มกระจ่าง, "การคัดเลือกปัจจัยที่ส่งผลต่อสมรรถนะผู้ประกอบการธุรกิจการท่องเที่ยวและกิจกรรมในจังหวัดเชียงใหม่," *วารสารข่าวงานวิศวกรรมอุตสาหกรรมไทย*, ปีที่ 6, ฉบับที่ 1, หน้า 29-47, 2563.
- [6] S. Katharina, et al., "Applying the Analytic Hierarchy Process in healthcare research: A systematic literature review and evaluation of reporting," *BMC Med Inform Decis Mak*, vol. 15, no. 1, pp. 1-27, 2015.
- [7] ณัฐมน เสมือนคิด, "การศึกษาระดับค่าน้ำหนักของปัจจัยในการเลือกทำเลที่ตั้งแฟรนไชส์เครื่องดื่ม," ใน *การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติ และนานาชาติ ครั้งที่ 13*, 12 พ.ค. 2565.
- [8] ยุวลักษณ์จุลปาน, กมลชนกสุทิวาพนฤพุดิ และ อรุณญา ศรีชัย, "การประยุกต์ใช้กระบวนการลำดับชั้นเชิงวิเคราะห์เพื่อเลือกวิธีการที่ช่วยในการลดระยะเวลาตรวจการณ์ทางทะเลของกองทัพเรือ," *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีนายเรืออากาศ*, ปีที่ 15, หน้า 30-41, 2019.
- [9] W. Ying, W. Ntapat and P. Manoch, "Route Selection of Thai Fruit Maritime Logistics between Thailand and southern China," *Journal of Administrative and Management Innovation*, vol. 8, no. 2, pp. 101-115, 2020.
- [10] H. Dhian, S. Sudarmi, S. Sakir, A. Asriani, and La Ode Midi, "Analytical hierarchy process (AHP) in Expert Choice for determining superior plantation commodities: A case in East Kolaka Regency, Indonesia," Songklanakarin J. Sci. Technol, vol. 44, no. 4, pp. 923-928, 2022.
- [11] A. Ahmad and P. S. Danial, "Using Analytic Hierarchy Process for Exploring Prioritization of Functional Strategies in Auto Parts Manufacturing SMEs of Pakistan," *SAGE Publications*, vol. 4, no. 4, pp. 1-12, 2014.
- [12] A. Mohamed and D. Mahfoudh, "Use of a multi-criteria decision support model based on the AHP method for the selection of health infrastructure projects," *International Journal of the Analytic Hierarchy Process*, vol. 15, no. 1, pp. 1-26, 2023.
- [13] D. Mehran and Y. Azizah, "Hierarchies Consistency Analysis for Quality Performance Assessment: A study of the criterion weights," in *Proceedings of the International Conference on Industrial Engineering and Operations Management Bandung, Indonesia, March 6-8*, pp. 2529-2539, 2018.