

รายงานผลการปรับปรุงกระบวนการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

ชื่อกระบวนการ : การเป็นที่ปรึกษาผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์เพื่อขออนุญาตสถานที่ผลิตอาหารกับ
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

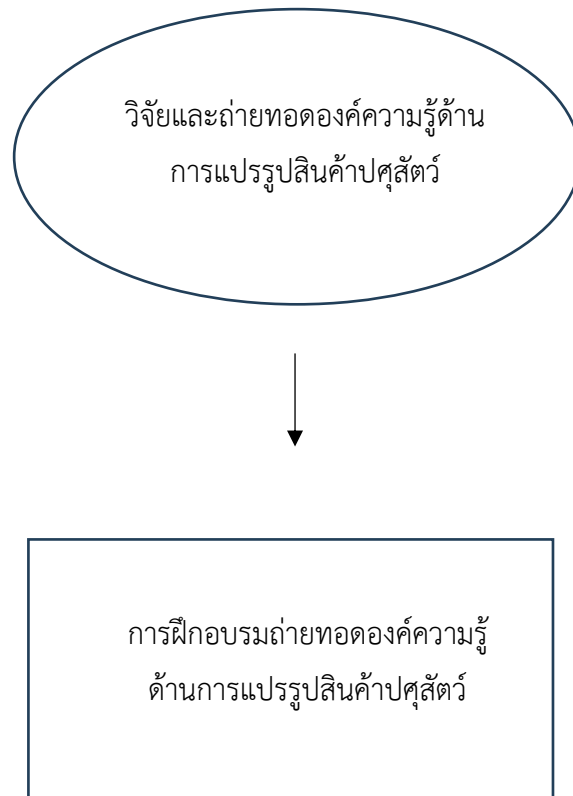
หน่วยงาน : ศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์เชียงใหม่ กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์

ผู้รับผิดชอบ : นายวุฒิชัย ลัดเครือ เบอร์โทร. : 053213162

1. อธิบายปัญหา และสภาพการปฏิบัติงานเดิมก่อนที่จะเริ่มการปรับปรุง

ศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์เชียงใหม่ กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์ ทำหน้าที่ วิจัยและถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการแปรรูปสินค้าปศุสัตว์ แต่ผู้รับบริการเมื่อได้รับความรู้ด้านการแปรรูปแล้ว สนใจทำเป็นอาชีพแปรรูปสินค้าปศุสัตว์เพื่อเพิ่มรายได้ จำเป็นต้องขออนุญาตสถานที่ผลิตอาหาร หรือ ออย. กับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ซึ่งทำหน้าที่พิจารณาอนุญาตสถานที่ผลิตอาหาร และการขอเลขสารบบ ตามกฎหมายว่าด้วยการตั้งขึ้นเพื่อผลิตอาหาร โดยที่ผ่านมาศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์เชียงใหม่ ไม่มีบริการให้คำปรึกษาการขอ ออย. และเป็นอำนาจของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาในการอนุญาต ผู้รับบริการจึงประสบปัญหาการขออนุญาตสถานที่ผลิตอาหาร หรือ ออย. คือต้องลองผิดลองถูก บางครั้งต้องเสียเงินซ้ำซ้อนในการแก้ไขแบบอาคาร

ศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์เชียงใหม่ กองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์ เล็งเห็นปัญหาของผู้รับบริการ และมุ่งเน้นยกระดับผู้ประกอบการสินค้าปศุสัตว์ให้มีมาตรฐาน มีความปลอดภัย มีศักยภาพในการขยายตลาด จึงจัดทำบริการเป็นที่ปรึกษาผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์เพื่อขออนุญาตสถานที่ผลิตอาหารกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยใช้จุดแข็งของหน่วยงานที่มีบุคลากรด้านวิทยาศาสตร์การอาหารและความร่วมมือกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด มุ่งบริการออกแบบแปลนอาคารที่ผ่านการพิจารณาของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ทำให้ลดปัญหาการแก้ไขแบบอาคารซ้ำซ้อน ลดระยะเวลาในการทำงาน ประหยัดงบประมาณให้กับผู้รับบริการ ดังวัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการและการเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีมาตรฐาน มุ่งเน้นการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพของกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ คุณภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการในภาพรวม ให้สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียก่อให้เกิดประโยชน์ในด้านต่างๆ เช่น นวัตกรรมบริการ การบูรณาการการทำงาน และการลดต้นทุน รวมทั้งประโยชน์ต่อผู้รับบริการ เป็นต้น



รูปแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานเดิม (Work flow ก่อนปรับปรุง)

2. ผู้นำเสนอแนวทางการแก้ปัญหา ผู้ดำเนินการ และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียของโครงการ

ผู้รับบริการ คือ เกษตรกร ผู้ประกอบการ ที่ผ่านการอบรมแปรรูปสินค้าปศุสัตว์ ของ ศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์เชียงใหม่ เป็นผู้เสนอปัญหาและความคาดหวัง

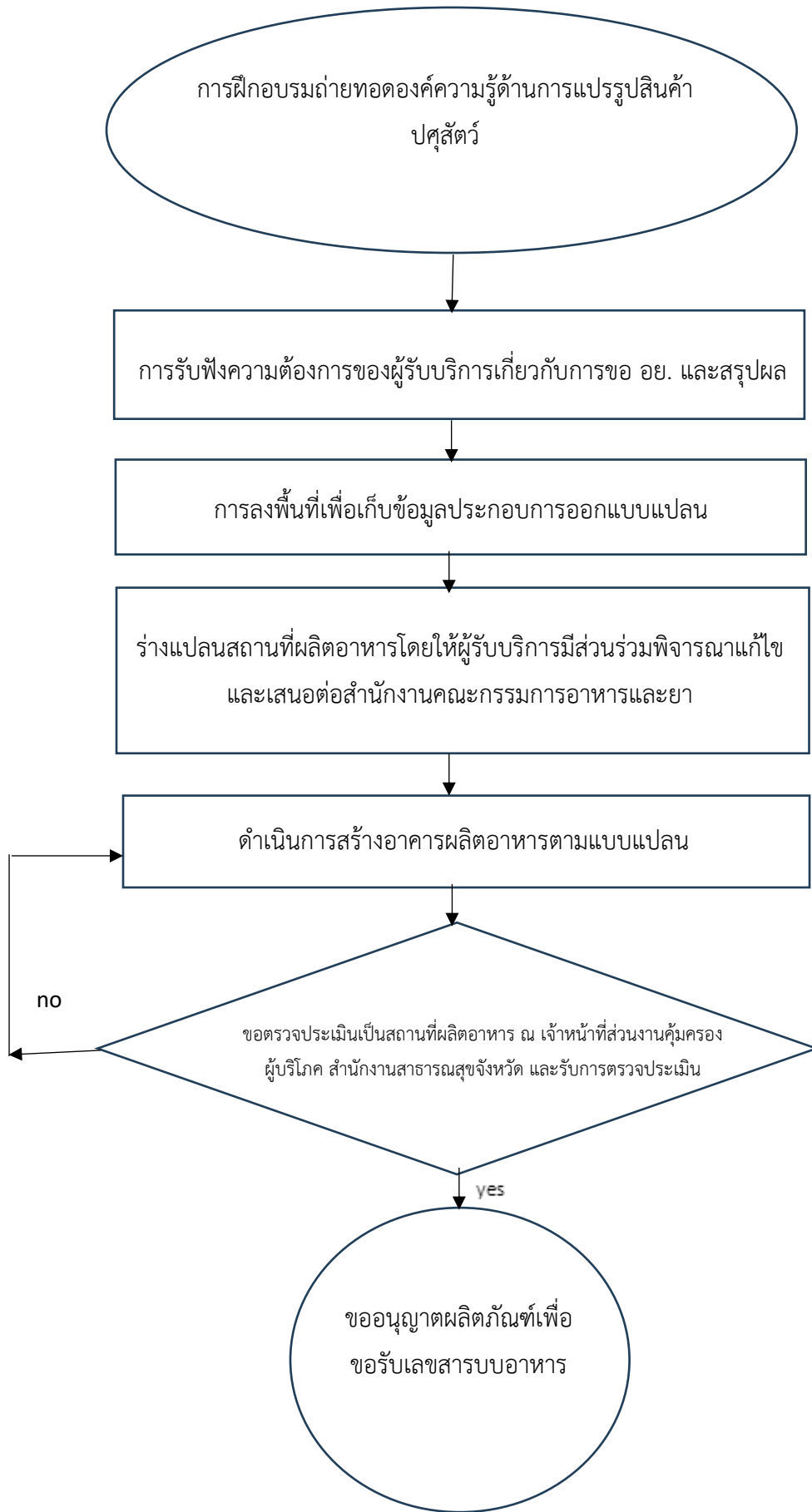
ศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์เชียงใหม่ โดยผู้อำนวยการศูนย์ฯและหัวหน้ากลุ่มส่งเสริมการแปรรูปสินค้าปศุสัตว์ได้ออกแบบบริการและขั้นตอนการทำงาน รวมถึงงบประมาณ เพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความคาดหวังของผู้รับบริการ

กลุ่มส่งเสริมการแปรรูปสินค้าปศุสัตว์ เป็นเจ้าภาพหลักในการดำเนินงาน โดยประสานความร่วมมือไปที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ทำหน้าที่ พิจารณาอนุญาตสถานที่ผลิตอาหารและการขอเลขสารบบ ตามกฎหมายว่าด้วยการตั้งขึ้นเพื่อผลิตอาหาร และเป็นวิทยากรบรรยายให้ความรู้ด้านการขอ อย. ในโครงการฝึกอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการแปรรูปสินค้าปศุสัตว์ ของศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์เชียงใหม่

3. ผลงานที่เป็นความคิดริเริ่มในการพัฒนาคุณภาพการบริการ

เป้าหมาย โครงการฝึกอบรมถ่ายทอดองค์ความรู้ด้านการแปรรูปสินค้าปศุสัตว์ ของศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์เชียงใหม่ คือ ต้องการให้ผู้รับบริการสามารถเพิ่มมูลค่าวัตถุดิบด้านปศุสัตว์ด้วยการแปรรูป แต่การแปรรูปให้เป็นนั้นยังไม่เพียงพอสำหรับการประกอบอาชีพที่ยั่งยืน จำเป็นต้องมีสถานที่ผลิตที่ได้มาตรฐาน อย. จึงจะสามารถผลิตสินค้าเพื่อจำหน่ายในวงกว้างได้ รวมถึงการแสดงให้เห็นถึงมาตรฐานความปลอดภัยอาหาร ดังนั้นศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์เชียงใหม่ จึงจำเป็นต้องมีบริการให้คำปรึกษาผู้ประกอบการผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์เพื่อขออนุญาตสถานที่ผลิตอาหารกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งตรงตามความต้องการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ จึงทำให้การปรับปรุงกระบวนการประสบความสำเร็จ



รูปแสดงขั้นตอน/แผนผังการปฏิบัติงานใหม่

4. กลยุทธ์ที่นำมาใช้ให้การพัฒนาบริการประสบผลสำเร็จ

การพัฒนาคุณภาพงานบริการ ทำอย่างไรให้การบริการมีคุณภาพ ได้มาตรฐานคุณภาพดีขึ้น รักษามาตรฐานนั้นให้เป็นที่ประทับใจตลอดไป พัฒนาคูณภาพการบริการให้ดีกว่าเดิม รักษาความดีให้เป็นที่ยอมรับ หากการบริการไม่บรรลุวัตถุประสงค์ สุดท้ายผลลัพธ์ที่ไม่ดีในงานบริการ องค์กรจะได้รับผลกระทบ การปรับปรุงกระบวนการงานนี้จึงคำนึงถึง ดังนี้

4.1 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ได้แก่ บุคลากร ลักษณะการทำงานที่เหมาะสม สถานที่และสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ทรัพยากร มาตรฐาน การประชาสัมพันธ์

4.2 หลักการในการพัฒนาและปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการ ได้แก่ หลักแนวความคิดการบริการที่ถูกต้องและชัดเจน ยึดแย้งแจ่มใส ใส่ใจ ผลต่อการพัฒนาและรักษาคุณภาพงานบริการ การสื่อสาร การทำงานอย่างรวดเร็ว มีความสุขในการทำงานด้วยทุกรูปแบบ บริการแบบ Proactive Service

5. ทรัพยากรที่ใช้ในการดำเนินการ

5.1 ทรัพยากรบุคคล นักวิทยาศาสตร์การอาหาร

5.2 ทรัพยากรการเงิน ค่าเดินทาง

6. ขั้นตอนสำคัญในการพัฒนาการบริการและการนำไปปฏิบัติ

6.1 ลำดับขั้นตอนในการพัฒนา

ผู้รับบริการ คือ เกษตรกร ผู้ประกอบการ ที่ผ่านการอบรมแปรรูปสินค้าปศุสัตว์ ของศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์เชียงใหม่

ศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์เชียงใหม่ โดยผู้อำนวยการศูนย์ฯและหัวหน้ากลุ่มส่งเสริมการแปรรูปสินค้าปศุสัตว์ได้ออกแบบบริการและขั้นตอนการทำงาน รวมถึงงบประมาณ เพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความคาดหวังของผู้รับบริการเป็นผู้เสนอปัญหาและความคาดหวัง

6.2 ลำดับขั้นตอนในการนำไปปฏิบัติ

กลุ่มส่งเสริมการแปรรูปสินค้าปศุสัตว์ เป็นเจ้าภาพหลักในการดำเนินงาน โดยประสานความร่วมมือไปที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา/สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

6.3 ระบบการติดตามและประเมินผล

การตรวจเยี่ยมและติดตามโรงงานที่ผ่านการขอ อย. ปีละ 1 ครั้ง

7. ปัญหา อุปสรรค รวมถึงวิธีการบริหารจัดการ

บางครั้งระยะทางไกล ทำให้ต้องใช้เวลามากกว่า 1 วัน ในการลงพื้นที่ และต้องใช้งบประมาณในการเดินทางเพิ่มมากขึ้น ซึ่งงบประมาณมีจำกัด

8. ประโยชน์ที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ

ผู้รับบริการ คือ เกษตรกร ผู้ประกอบการ ที่ผ่านการอบรมแปรรูปสินค้าปศุสัตว์ ของศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์เชียงใหม่ คือผู้ได้รับผลประโยชน์อันดับแรก เช่น ความสะดวกในการขอมาตรฐานสถานที่ผลิตอาหาร ประหยัดค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ (บริการให้คำปรึกษานี้ไม่คิดค่าบริการ) สร้างโอกาสในการจำหน่ายสินค้า เช่น การวางในห้างสรรพสินค้า ยกตัวอย่างเช่น ร้านจำหน่ายเนื้อโคขุน all about beef, โรงงานแปรรูปทาจิเมะตอยบีฟ, โรงงานแปรรูปไส้อั่วป่าหล้า ฯลฯ

9. การสร้างความยั่งยืนและการขยายผลไปยังหน่วยงานอื่น ๆ

ส่งเสริมแนวคิดการให้บริการนี้ไปยัง ศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์ปทุมธานี และศูนย์วิจัยและพัฒนาผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์มหาสารคาม ทำให้ผู้รับบริการทั่วประเทศไทย สามารถเข้าถึงบริการนี้ได้สะดวกมากยิ่งขึ้น

10. บทเรียนที่ได้รับจากการดำเนินการพัฒนาบริการ คืออะไร

การปรับปรุงกระบวนการงานโดยใช้ความต้องการของผู้รับบริการเป็นที่ตั้ง อยู่ในขอบเขตภารกิจของหน่วยงาน และมีจุดแข็งคือบุคลากรมีคุณภาพ จึงเป็นปัจจัยให้การทำงานประสบผลสำเร็จ