

การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ในสถานการณ์ระบาดของโรคโควิด-19

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

Development of a Complaint Management Model in the Situation of the COVID-19
Pandemic Samut Prakan Provincial Public Health Officeรังสรรค์ วงษ์บุญหนัก¹Rungsan Wongboonnak¹

บทคัดย่อ

งานวิจัยเชิงปฏิบัติการนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ในสถานการณ์ระบาดของโรคโควิด-19 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการพัฒนา กระบวนการ เป็นการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง 10 คน วิเคราะห์ข้อมูลรูปแบบการพัฒนา คุณภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 โดยการรวบรวม จัดหมวดหมู่ และการวิเคราะห์เนื้อหา ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในสถานการณ์ระบาดของ โรคโควิด-19 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ ประกอบด้วย 3P คือ 1) P: Priority มีการจัดลำดับ ความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยเน้นเรื่องที่มีผลกระทบในวงกว้างและรุนแรงก่อน และมีการคัดกรองการรับเรื่อง เฉพาะที่ตรงกับภารกิจความรับผิดชอบ 2) P: Plan มีการวางแผนการดำเนินการที่ชัดเจน มีการใช้เทคโนโลยี เช่น Video call ช่วยในการตรวจสอบและในการลงพื้นที่ที่ต้องเตรียมการศึกษาข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เครื่องมือ พื้นที่ พาหนะและเอกสารต่าง ๆ ก่อนลงพื้นที่ 3) P: Perfect เพื่อให้เกิดการทวนสอบ และเกิดการแลกเปลี่ยน เรียนรู้จากการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน จึงจัดให้มีการทำ Case Conference การพัฒนารูปแบบเป็นไปตาม วัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

คำสำคัญ: การร้องเรียน คุ้มครองผู้บริโภค ผลิตภัณฑ์สุขภาพ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

การพัฒนารูปแบบ บริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โรคโควิด-19

¹ เภสัชกรชำนาญการพิเศษ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

¹ Pharmacist, Senior Professional Level. Department of Consumer Protection and Public Health Pharmacy, Samutprakan Public Health Office. Email : Rungsan.w@gmail.com

Abstract

Action research aims to study the factors affecting complaint management and propose guidelines for improving the quality of complaint management during the COVID-19 outbreak. The study was conducted through in-depth interviews with 10 relevant competent officials, content analysis, and synthesizing a model for quality improvement in complaint management. The results showed that Complaint Management Model in the COVID-19 Pandemic Situation Samut Prakan Provincial Public Health Office consists of 3P principles: 1. P: Priority, there is a screening of receipts. Only those that meet the mission responsibilities Complaints are prioritized. Emphasis is placed on severe impacts or broad impacts first. 2. P: Plan There is a clear plan of action. Technology such as video calls is used to assist in monitoring. If it is necessary to visit the area prepare the relevant laws, tools, vehicles, and documents. 3. P: Perfect to achieve verification and knowledge exchange. Therefore, a case conference was organized for interesting or broad and severe impact cases. Resulting in being able to help work interchangeably if the main in charge person was on a mission related to COVID-19 and the model development was in accordance with the objectives set.

Keywords: complaint, consumer protection, health product, Provincial Public Health Office, development of a complaint management model in the situation of the COVID-19

บทนำ

สถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 (COVID-19) เริ่มต้นขึ้นในเดือนธันวาคม พ.ศ. 2562 ในนครอู่ฮั่น เมืองหลวงของมณฑลหูเป่ย์ สาธารณรัฐประชาชนจีน⁽¹⁾ ต่อมาในวันที่ 11 มีนาคม 2563 องค์การอนามัยโลกประกาศให้โรคโควิด-19 ระบาดแบบ Pandemic คือเป็นการระบาดในวงกว้างทั่วโลก รัฐบาลประเทศต่าง ๆ จึงต้องใช้มาตรการเชิงรุกอย่างเร่งด่วนในขณะที่มีการแพร่ระบาดไปมากกว่า 100 ประเทศทั่วโลก⁽⁴⁾ สำหรับสถานการณ์ในประเทศไทย พบผู้ติดเชื้อรายแรกเป็นนักท่องเที่ยวจีนที่เดินทางเข้าประเทศไทยเมื่อวันที่ 12 มกราคม 2563 และพบผู้ป่วยติดเชื้อที่เกิดจากการติดเชื้อภายในประเทศรายแรกในวันที่ 31 มกราคม 2563⁽⁶⁾ กระทรวงสาธารณสุขจึงได้ออกประกาศกำหนดให้โรคโควิด-19 เป็นโรคติดต่ออันตราย ลำดับที่ 14 ตามพระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2563 หากพบผู้ป่วยและสงสัยว่าติดเชื้อ โควิด-19 ให้แจ้งต่อเจ้าพนักงานควบคุมโรคติดต่อภายใน 3 ชั่วโมง หากฝ่าฝืนมีโทษปรับไม่เกิน 20,000 บาท⁽⁷⁾ เพื่อประโยชน์ในการเฝ้าระวังป้องกัน และควบคุมโรคติดต่ออันตราย นายกรัฐมนตรีได้แถลงประกาศใช้พระราชกำหนดการบริหารราชการในสถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 หรือ พรก.ฉุกเฉิน เพื่อควบคุมสถานการณ์การระบาดของโรคไข้หวัดใหญ่สายพันธุ์ใหม่ 2019 หรือ COVID-19 ซึ่งให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม 2563 เป็นต้นไป ซึ่งมีประกาศห้ามมิให้บุคคลใดออกนอกเคหสถานภายในระยะเวลาที่กำหนด⁽⁸⁾ ในท่ามกลางการระบาดที่แพร่กระจาย

ไปทั่วประเทศอย่างรวดเร็ว มีการรายงานสถานการณ์รายวัน เนื่องจากเป็นโรคอุบัติใหม่ การสื่อสารให้ความรู้ คำแนะนำ ข้อควรปฏิบัติ ข้อควรระวังต่าง ๆ กับประชาชนที่ติดเชื้อ ผู้สัมผัสเสี่ยงสูง และประชาชนทั่วไปจึงมีความสำคัญมาก ภาครัฐมีมาตรการหลายอย่างในการควบคุมโรคที่กระทบกับการดำเนินชีวิตปกติของประชาชน เช่น การเดินทางไปทำงาน ให้มีการทำงานที่บ้าน (Work From Home) เด็กไม่สามารถไปเรียนในโรงเรียนได้ ต้องปรับเปลี่ยนเป็นเรียนออนไลน์ ห้างร้านต้องปิดทำการ การบังคับให้ใส่หน้ากากอนามัยตลอดเวลาที่อยู่นอกบ้าน เป็นต้น สรุปได้ว่า โควิด-19 ส่งผลกระทบทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อชีวิตความเป็นอยู่ของคนไทยในแทบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมทางสุขภาพ ชีวิตการเรียน การทำงาน การท่องเที่ยวเดินทาง แม้กระทั่งความสัมพันธ์ในครอบครัว ซึ่งผลกระทบเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อคุณภาพชีวิตคนไทยในระยะสั้นและระยะยาว⁽⁹⁾

กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข จังหวัดสมุทรปราการ มีภารกิจหลายด้าน ทั้งงานกำกับตรวจสอบผลิตภัณฑ์สุขภาพ ก่อนออกสู่ท้องตลาด (Pre-Marketing Control) งานกำกับตรวจสอบผลิตภัณฑ์สุขภาพหลังออกสู่ท้องตลาด (Post-Marketing Control) งานเภสัชสาธารณสุข และด้วยจังหวัดสมุทรปราการเป็นจังหวัดปริมณฑล ซึ่งมีสถานประกอบการจำนวนมาก ทำให้ภาระงานของกลุ่มงานต่าง ๆ มากทวีคูณตามไปด้วย เมื่อมีสถานการณ์การระบาดของโควิด-19 และรุนแรงเป็นอันดับ 2 ของประเทศ นอกจากจะต้องแบ่งกำลังคนและทรัพยากรเข้าช่วยงานที่เกี่ยวข้อง

กับโควิด-19 แล้ว ในขณะเดียวกันยังต้องดำเนินงานภารกิจหลักเดิมไปด้วย และจากมาตรการต่าง ๆ ของภาครัฐ ทำให้การทำงานหลาย ๆ ภารกิจของกลุ่มงานได้รับการกระทบ เนื่องจากไม่สามารถลงพื้นที่ดำเนินการได้ตามปกติ ขณะเดียวกันเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพในช่วงสถานการณ์โควิดไม่ได้น้อยลง เนื่องจากการใช้ผลิตภัณฑ์สุขภาพมากขึ้น ทั้งสมุนไพรฟ้าทะลายโจร กระชายขาว แอลกอฮอล์เจล น้ำยาฆ่าเชื้อ หน้ากากอนามัย ชุด Antigen Test Kit สำหรับตรวจโควิด-19 ซึ่งในบางช่วงของการระบาดของโควิด-19 สินค้าในท้องตลาดไม่เพียงพอต่อความต้องการ มีการกักตุนสินค้า ทำให้เกิดสินค้าปลอม หรือไม่ได้มาตรฐานเกิดขึ้น ซึ่งกระทบต่อผู้บริโภคโดยตรง มีการร้องเรียนมากขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาเรื่องการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในสถานการณ์ระบาดของโรคโควิด-19 ว่ามีการเปลี่ยนแปลงและต้องปรับตัวอย่างไร เพื่อที่จะลดข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น หาแนวทางแก้ไข ปรับปรุงพัฒนาให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินการ

วัตถุประสงค์

วัตถุประสงค์ทั่วไป

เพื่อศึกษาการพัฒนาแบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในสถานการณ์ระบาดของโรคโควิด-19 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

วัตถุประสงค์เฉพาะ

1. เพื่อศึกษาการพัฒนาแบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในสถานการณ์ระบาดของโรคโควิด-19 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

2. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

วิธีดำเนินการวิจัย

ใช้การวิจัยเชิงปฏิบัติการ (Action Research) เป็นการวิจัยประยุกต์ที่มุ่งนำผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยไปใช้ในการปฏิบัติ พัฒนาปรับปรุง ผลการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด เน้นการประยุกต์ใช้ความรู้ เทคโนโลยีและนวัตกรรมที่ได้จากการศึกษาวิจัยมากกว่าการมุ่งสร้างและพัฒนาองค์ความรู้ (Body of Knowledge) ของศาสตร์นั้น ๆ จึงมีความเหมาะสมในการที่จะนำมาใช้เพื่อการศึกษาวิจัยนี้ ซึ่งต้องการพัฒนาการดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

โดยผ่านการพิจารณาจริยธรรมงานวิจัยจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ เลขที่โครงการวิจัย 6/2565 วันที่ 25 กรกฎาคม 2565

กลุ่มประชากร : พนักงานเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ในกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ ทั้งหมด รวม 27 คน

กลุ่มตัวอย่าง : พนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียนมาไม่น้อยกว่า 5 ปี ในกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ รวม 10 คน

การดำเนินการและเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินงาน เรื่องร้องเรียนของ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและ เภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สมุทรปราการ ช่วงก่อนสถานการณ์โควิด-19 และ การดำเนินงานในช่วงสถานการณ์โควิด-19 และ ทดสอบความแตกต่างกันของจำนวนเรื่องร้องเรียน ระหว่างก่อนสถานการณ์ระบาดฯ กับในช่วงสถานการณ์ ระบาดฯ

2. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัย ที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนในสถานการณ์การระบาดของโรค โควิด-19 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกจากกลุ่ม ตัวอย่าง เป็นทำการสัมภาษณ์แบบซึ่งหน้า ในสถานที่ ที่จัดไว้เฉพาะ ทำการสัมภาษณ์ครั้งละ 1 ราย ผู้สัมภาษณ์อธิบายวัตถุประสงค์งานวิจัย และประเด็น ที่ต้องการสัมภาษณ์ สนทนาโดยใช้คำถามปลายเปิด ให้ผู้ให้ข้อมูลสามารถให้ข้อมูลได้อย่างอิสระ โดยใช้ เวลาประมาณ 40-50 นาทีต่อราย เมื่อสัมภาษณ์ เสร็จจะทำการคัดแยกข้อมูล จัดหมวดหมู่ประเด็น ปัญหา สรุปเนื้อหา แล้วจึงสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลราย ต่อไป หากพบประเด็นใหม่ที่ผู้ให้ข้อมูลก่อนหน้านี้ ไม่มีการกล่าวถึงหรือพบข้อมูลที่ยังไม่ครบถ้วน ผู้สัมภาษณ์สามารถกลับไปขอข้อมูลเพิ่มเติมได้ เพื่อความสมบูรณ์ของเนื้อหา

3. ทำการรวบรวมข้อมูลจากการสัมภาษณ์ เชิงลึกทั้งหมด ทำการวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) สังเคราะห์รูปแบบการบริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียนในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19

4. จัดสนทนากลุ่ม (Focus Group) พนักงาน เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัช สาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อประเมินรูปแบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ที่พัฒนาขึ้นมา

5. นำข้อมูลที่ได้จากการ Focus Group มาพัฒนารูปแบบหรือจัดทำเป็นคู่มือในการบริหารจัดการเรื่อง ร้องเรียนในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 หรือในสถานการณ์วิกฤตฉุกเฉินใกล้เคียงกันในอนาคต การวิเคราะห์ข้อมูล

ใช้รวบรวม จัดหมวดหมู่ การตีความและ การวิเคราะห์เนื้อหา (Content Analysis) ตรวจสอบ ความน่าเชื่อถือโดยวิธีตรวจสอบสามเส้า (Triangulation)

ผลการศึกษา

จากสถิติข้อมูลเรื่องร้องเรียนของกลุ่มงาน คุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงาน สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ โดยทำการเก็บ รวบรวมข้อมูลในช่วงก่อนสถานการณ์การระบาด ของโรคโควิด-19 เป็นระยะเวลา 18 เดือน คือ ตั้งแต่ วันที่ 1 ตุลาคม 2561 - 25 มีนาคม 2563 มีผลการ รับเรื่องร้องเรียน จำนวนทั้งสิ้น 180 เรื่อง คิดเป็น จำนวนเฉลี่ย 10 เรื่องต่อเดือน และในช่วงที่มี สถานการณ์ระบาดของโรคโควิด-19 จำนวน 18 เดือน คือ ตั้งแต่วันที่ 26 มีนาคม 2563 - 30 กันยายน 2564 มีเรื่องร้องเรียนจำนวนทั้งสิ้น 262 เรื่อง คิดเป็นจำนวนเฉลี่ย 14.56 เรื่องต่อเดือน และเมื่อนำจำนวนเรื่องร้องเรียนแต่ละเดือน มาทดสอบ ความแตกต่างกันของจำนวนเรื่องร้องเรียนระหว่าง ก่อนสถานการณ์ระบาดฯ กับในช่วงสถานการณ์ระบาดฯ

ตารางที่ 1 แสดงข้อมูลจำนวนเรื่องร้องเรียน ก่อนและในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ

เรื่องร้องเรียน	จำนวน (เรื่อง)	เฉลี่ย (จำนวนเรื่อง/เดือน)
ก่อน สถานการณ์โรคโควิด-19	180	10.00
ในช่วง สถานการณ์โรคโควิด-19	262	14.56
รวม	442	12.28

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์เชิงลึกพนักงานเจ้าหน้าที่จำนวน 10 คน เป็นเพศหญิง 7 คน ชาย 3 คน อายุเฉลี่ย 41.2 ปี มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคและการจัดการเรื่องร้องเรียนเฉลี่ย 12.4 ปี ทำให้ทราบเหตุปัจจัยที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในช่วงสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 สามารถรวบรวมประเด็นเรื่องปัจจัยทั้งหมดที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนได้ดังนี้

1. ด้านพนักงานเจ้าหน้าที่

1.1 ด้านกำลังคน กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการเป็นหน่วยงานสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่จำเป็นต้องมีส่วนร่วมในการทำงานของศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉินของจังหวัดสมุทรปราการ (Emergency Operation Center: EOC จังหวัด) ในการดำเนินการป้องกัน ควบคุม สอบสวนโรค บริหารจัดการวัคซีน การบริหารจัดการวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในสถานการณ์ฉุกเฉิน ซึ่งเป็นหน้าที่ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

โดยตรง และนโยบายหลักของผู้บริหารที่ต้องการให้เข้าช่วยเหลือประชาชนในภาวะวิกฤตฉุกเฉินเป็นลำดับแรก ในขณะเดียวกันภาระงานประจำของกลุ่มงานเดิมยังมีอย่างต่อเนื่อง ในขณะที่งานในส่วนของการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้น จำนวนเจ้าหน้าที่เท่าเดิมทำให้กำลังเจ้าหน้าที่ที่มีอยู่เดิมต้องทำงานหนักขึ้นส่งผลให้การจัดการเรื่องร้องเรียนทำได้ช้าลง

1.2 ด้านความเสี่ยงของพนักงานเจ้าหน้าที่จากภารกิจของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคที่ต้องติดต่อประสานงานกับหลายฝ่าย ทั้งผู้รับบริการ ผู้ประกอบการ หน่วยงานอื่น ๆ รวมทั้งภาระงานต่าง ๆ ใน EOC จังหวัด จึงต้องพบปะคนหลากหลายมีโอกาสเสี่ยงที่จะสัมผัสผู้ติดเชื้อโควิด-19 และอาจจะนำเชื้อไปกระจายสู่ผู้อื่นได้ จึงจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนวิธีการทำงานให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เช่น ลดการเข้าพบเจ้าหน้าที่ที่สำนักงานโดยตรง ใช้ช่องทางสื่อสารอื่น ๆ เพิ่มขึ้น เช่น โทรศัพท์ Line และวิดีโอคอล เป็นต้น เพื่อลดการสัมผัสและเว้นระยะห่าง

2. ด้านผู้ประกอบการ ด้วยสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 สถานประกอบการบางแห่ง

ปิดทำการ บางแห่งไม่อนุญาตให้บุคคลภายนอกเข้า และบางแห่งมีการกำหนดมาตรการในการเข้า สถานที่อย่างเข้มงวด เช่น ต้องตรวจ ATK ก่อนเข้า สถานที่ มีการตรวจหลักฐานการฉีดวัคซีน ซึ่งกระทบ ต่อการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ทำให้การเข้า ตรวจสอบแบบไม่แจ้งล่วงหน้าของพนักงาน เจ้าหน้าที่ไม่สามารถกระทำได้นอกจากนี้บางกรณี เมื่อทำการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เจ้าหน้าที่ของ สถานประกอบการไม่อยู่ปฏิบัติหน้าที่ มีการ Work From Home หรือเป็นกลุ่มสัมผัสเสี่ยงสูงหรือเป็นผู้ ติดเชื้อโควิด-19 อยู่ระหว่างการกักตัว การทำการ ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเกิดความล่าช้า

3. ด้านทรัพยากรสนับสนุน การทำงานในการกิจ ของศูนย์ EOC จังหวัดเป็นงานที่ต้องมีการติดตาม สถานการณ์รายวัน มีการปรับเปลี่ยนการทำงาน ไปตามสถานการณ์ซึ่งไม่ทราบล่วงหน้า เช่น การเปิด โรงพยาบาลสนาม การเปิดศูนย์ฉีดวัคซีน การจัดสรร วัคซีน ฯลฯ เป็นภารกิจที่ต้องใช้ทั้งคนและทรัพยากร อื่น ๆ โดยเฉพาะยานพาหนะ ซึ่งปกติใช้ในการกิจ งานประจำของสำนักงานอย่างเดียว เมื่อมีภารกิจ ของ EOC ด้วย ทำให้ไม่เพียงพอ และตารางการใช้ อาจมีข้อจำกัดหลายอย่าง ทำให้การบริหารจัดการ เรื่องร้องเรียนที่ไม่เร่งด่วน ต้องรอและขยายเวลา ออกไปในการดำเนินการ

4. ด้านนโยบายการควบคุมโรค ในช่วงการระบาด ของโควิด-19 มาตรการของภาครัฐ ที่ออกมาเพื่อ ควบคุมการระบาดของโรคโควิด-19 เพื่อลดการ เจ็บป่วยและอัตราการเสียชีวิตของประชาชน อันได้แก่ คำสั่งศูนย์บริหารสถานการณ์แพร่ระบาด ของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ศบค.) คำสั่ง

กระทรวงสาธารณสุข คำสั่งคณะกรรมการโรคติดต่อ จังหวัดสมุทรปราการ ที่ได้มีการออกมาบังคับหรือ เป็นแนวทางให้ประชาชน ผู้ประกอบการภาคเอกชน รวมถึงเจ้าหน้าที่ทั้งภาครัฐ ต้องดำเนินการตาม มาตรการที่ทางภาครัฐกำหนด ซึ่งเป็นคำสั่งที่ออกมา ตามพระราชกำหนดการบริหารราชการใน สถานการณ์ฉุกเฉิน พ.ศ. 2548 และพระราชบัญญัติ ควบคุมโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ประกอบกับประชาชน เองมีความตระหนักในการป้องกันตัวเอง หรือมี ความเกรงกลัวต่อการติดเชื้อโรคโควิด-19 อย่างมาก จึงปฏิบัติตามอย่างเข้มงวด เช่น มาตรการเรื่อง Covid Free Setting ซึ่งเป็นมาตรการปลอดภัย สำหรับองค์กร มาตรการ Work From Home มาตรการ Universal Prevention ซึ่งทุกมาตรการ จะเน้นให้เว้นระยะห่าง ป้องกันการแพร่เชื้อใน สถานประกอบการเพื่อควบคุมโรค การประสานงาน ระหว่างหน่วยงาน หรือการประสานกับผู้ประกอบการ ลำบากมากขึ้น เป็นอุปสรรคต่อการจัดการเรื่อง ร้องเรียนต่าง ๆ

การดำเนินการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ในสถานการณ์การระบาดของโควิด-19

การรับเรื่องร้องเรียน ในสถานการณ์การ ระบาดของโควิด-19 ทำให้ต้องมีคัดกรองเรื่อง ร้องเรียนเบื้องต้นมากขึ้น โดยเลือกให้ความสำคัญ กับเฉพาะเรื่องที่กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ รับผิดชอบโดยตรงก่อน และให้ทำการพิจารณา ตัดเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับพระราชบัญญัติที่กลุ่มงาน รับผิดชอบโดยตรงออกไป รวมถึงเรื่องร้องเรียน ไม่มีสาระความผิดที่ชัดเจนเพียงพอ จะพิจารณา ดำเนินการที่หลัง เช่น เรื่องร้องเรียนกรณีการขอคืน

การรักษาในสถานพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับความงามที่ไม่เป็นไปตามข้อตกลง ซึ่งเป็นการร้องเรียนเป็นความผิดเกี่ยวกับสัญญา ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 หรือความผิดตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ เนื่องจากกลุ่มงานฯ ดูแลเฉพาะในประเด็นการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับมาตรฐานสถานพยาบาลและมาตรฐานการประกอบวิชาชีพของผู้ถูกร้อง แต่ทางหน่วยงานอื่นๆ เมื่อเห็นว่าเป็นเรื่องสถานพยาบาล มักส่งมาให้กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ ดำเนินการ โดยไม่ได้ดูรายละเอียดประเด็นการร้องเรียนก่อน และประเด็นเหล่านี้มีจำนวนการร้องเรียนเพิ่มมากขึ้นในช่วงที่มีคำสั่งของจังหวัดที่ให้ทำการปิดสถานพยาบาลประเภทเสริมความงาม หรือกรณีเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับสถานพยาบาลที่ได้รับอนุญาตถูกต้องตามกฎหมาย แต่ทำการรับตรวจยืนยันและค้นหาผู้ป่วยโควิด-19 ทำให้มีประชาชนที่พักอยู่บริเวณนั้นเกิดความไม่พอใจและกลัวที่จะนำเชื้อโควิด-19 มาแพร่กระจาย ซึ่งเป็นประเด็นความผิดพระราชบัญญัติควบคุมโรคติดต่อ พ.ศ. 2558 ประกอบกับเป็นเหตุร้ายกาจ ตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 แต่เกิดในสถานพยาบาลทำให้ประชาชนและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องส่งเรื่องร้องเรียนมายังกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ ซึ่งในกรณีเช่นนี้จะไม่ได้อยู่ในอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ โดยตรง

ในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียน จากเดิมจะดำเนินการในลักษณะเรียงลำดับตามการรับเรื่อง แต่ในสถานการณ์โควิด-19 ด้วยปัจจัยต่าง ๆ ที่เข้ามากระทบต่อการดำเนินงาน การจัดลำดับ

ความสำคัญของเรื่องร้องเรียนจึงมีความสำคัญขึ้นอย่างมาก เรื่องร้องเรียนบางเรื่องมีผลกระทบรุนแรงหรือมีผลกระทบในวงกว้าง เช่น เป็นข่าวทางสื่อสารมวลชนหรือประชาชนส่วนรวมให้ความสนใจ ขณะที่บางเรื่องเป็นเรื่องของความไม่พึงพอใจหรือความเข้าใจผิดของผู้ร้องเรียนผลกระทบเกิดเฉพาะตัวบุคคลและยังไม่เกิดผลกระทบกับวงกว้างกลุ่มงานฯ ได้มีการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียนในการออกดำเนินการ โดยให้ความสำคัญกับเรื่องร้องเรียนที่มีผลกระทบต่อประชาชนจำนวนมากหรือมีความรุนแรงของเรื่องมากมาก่อน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับการคุ้มครองประชาชนในภาพรวมและองค์กร เช่น ประเด็นการร้องเรียนเรื่องประสิทธิภาพของ Alcohol ล้างมือ หรือหน้ากากอนามัย ซึ่งอยู่ในความสนใจของประชาชนในขณะนั้น หรือมีการลงในสื่อสารมวลชนหรือ Social Media และประชาชนให้ความสนใจอย่างมาก ผู้บริหารในทุกระดับให้ความสนใจติดตามผลการรายงาน

การวางแผนในการดำเนินการที่ชัดเจนมากขึ้น ต้องมีการหาแนวทางในการดำเนินการเรื่องร้องเรียนในภาพรวม ในสถานการณ์ที่มีทรัพยากรจำกัด ต้องมีการทบทวนขั้นตอนการปฏิบัติงานให้กระชับ รวมถึงต้องสรุปข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับก่อนออกดำเนินการ และจากการที่สถานประกอบการบางแห่งถูกปิด บางแห่งมีมาตรการเข้มงวดในการเข้าสถานที่ของบุคคลภายนอก และเพื่อเป็นการลดความเสี่ยงในการติดเชื้อโควิด-19 ของพนักงานเจ้าหน้าที่ จึงมีการพิจารณานำเอาเทคโนโลยีเข้ามาช่วย เช่น การตรวจและเก็บตัวอย่าง

โดยใช้ Video Call แต่ในบางกรณีที่มีหลีกเลี่ยงการลงพื้นที่เพื่อตรวจสอบสถานที่ไม่ได้ จำเป็นต้องมีวางแผนการออกตรวจที่รัดกุม มีการประสานงานกับพื้นที่ทุกครั้ง ป้องกันปัญหาการเข้าพื้นที่ไม่ได้ เสียเวลาในการลงพื้นที่ซ้ำ พร้อมทั้งต้องประสานงานเรื่องการขอใช้รถยนต์และคนขับรถในการออกตรวจเป็นอย่างดี ก่อนนัดหมาย

เพื่อให้การดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องทำการจัดการความรู้และถอดบทเรียนที่เกี่ยวข้องโดยเฉพาะประเด็นเรื่องร้องเรียนใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสถานการณ์ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่มงานหากมีประเด็นเรื่องร้องเรียนที่ใกล้เคียงกันสามารถทำงานช่วยเหลือกันได้มากขึ้นในระหว่างพนักงานเจ้าหน้าที่ เช่น ประเด็นการร้องเรียนเกี่ยวกับแอลกอฮอล์เจล ซึ่งมีจำนวนมากและซ้ำ ๆ กัน หรือกรณีหน้ากากอนามัยไม่มีเลข อย. ปัญหาที่เกิดจากการฉีดยาผิดวิธี การสรุปบทเรียนที่ดีจะมีการครอบคลุมไปถึงการวางแผนประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบและเข้าใจในประเด็นที่เป็นปัญหานั้น ๆ ได้ โดยสามารถทำงานร่วมกับทีมประชาสัมพันธ์ในสถานการณ์วิกฤตฉุกเฉิน หรือ Public Information Officer (PIO) ซึ่งมีหน้าที่ประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับมาตรการและความรู้เกี่ยวข้องกับโรคโควิด-19 โดยตรงอยู่แล้ว เพื่อลดข้อสงสัยและข้อร้องเรียนของประชาชนอันเกิดมาจากความเข้าใจผิดเข้ามาได้อย่างมาก

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

ผู้วิจัยจึงได้สังเคราะห์รูปแบบการบริหารจัดการในสถานการณ์โควิด-19 ขึ้นและทำการ Focus Group ในกลุ่มพนักงานเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องเพื่อระดมความเห็นต่อรูปแบบการบริหารจัดการที่พัฒนาขึ้นดังกล่าว โดยได้สรุปรูปแบบที่มีหลัก 3P ในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 ดังนี้

1. P: Priority การจัดลำดับความสำคัญในการจัดการเรื่องร้องเรียนในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด 19 ซึ่งมีข้อจำกัดหลายด้าน จำเป็นต้องมีการคัดกรองเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องภารกิจของกลุ่มงาน และจัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยเน้นเรื่องมีผลกระทบรุนแรงหรือมีผลกระทบในวงกว้างก่อน เพื่อให้การดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเป็นไปได้อย่างดี ไม่เกิดความล่าช้าและไม่เกิดผลกระทบที่เสียหายต่อภาพรวมขององค์กรและประชาชน เรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ได้รับการแก้ไขปัญหาได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม

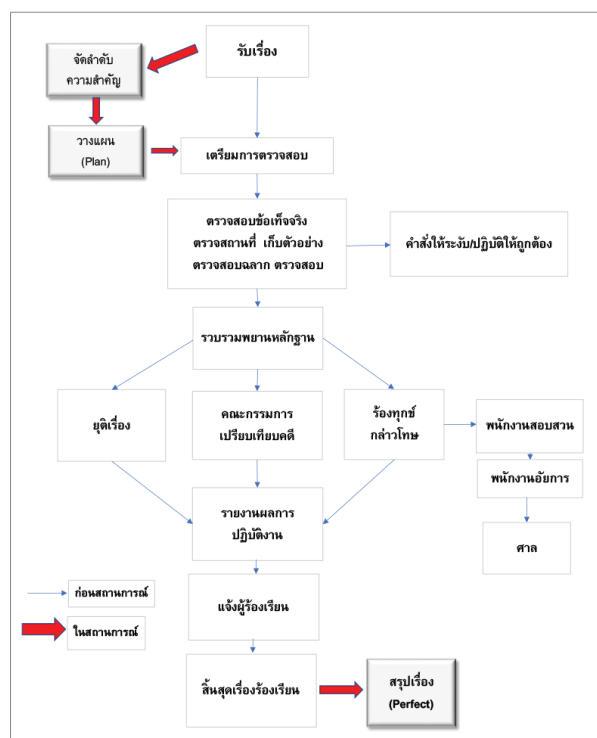
2. P: Plan การวางแผน เรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องต้องมีการวางแผนในการออกดำเนินการที่ชัดเจน มีมาตรฐานในการดำเนินการที่ถูกต้องเป็นแนวทางเดียวกัน มีแนวทางในการออกปฏิบัติงานที่ชัดเจนในรูปของคู่มือหรือแนวทางในการปฏิบัติ เพื่อให้พนักงานเจ้าหน้าที่ที่จะออกปฏิบัติงาน

ดำเนินการได้โดยสะดวก มีขั้นตอนการวางแผนในแต่ละเรื่องของเรื่องร้องเรียน วางแผนในการลงพื้นที่ในการตรวจสอบสถานที่เท่าที่จำเป็น นำ Video Call เข้ามาช่วยตรวจสอบแทนการลงพื้นที่ และในกรณีที่มีความจำเป็นต้องลงพื้นที่จริง ต้องมีแนวทางในการประสานงานในการลงพื้นที่ที่ตรวจสอบที่สามารถยืนยันความชัดเจนของสถานที่ได้ ไม่ส่งผลกระทบต่อรูปคดี จัดทำ Flow chart ที่ลงรายละเอียดในแต่ละขั้นตอน รวมทั้งมีการจัดทำคู่มือที่เกี่ยวข้องกับกฎหมาย ทั้งกฎหมายโดยตรงและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงแนวทางในการประสานงานกับเจ้าหน้าที่ตำรวจ การขอหมายศาลในการเข้าตรวจสอบสถานที่

3. P: Perfect การสรุปเรื่องอย่างสมบูรณ์ เรื่องร้องเรียนที่ดำเนินการแล้ว จะต้องมีการถอด

บทเรียน จัดการความรู้โดยทำ Case Conference หรือมีระบบที่ทำการสรุปบทเรียนในกรณีศึกษาที่มีความน่าสนใจหรือเป็นกรณีที่ไม่เคยเกิดขึ้นมาก่อน เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารจัดการที่ดี ดำเนินการต่อเนื่องอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนต่อไป นอกจากนี้การทำ Case Conference ยังเป็นการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในกลุ่มงาน กระตุ้นให้เกิดการประสานช่วยเหลือกันภายในกลุ่มงานมากขึ้นโดยเฉพาะเรื่องร้องเรียนที่มีลักษณะคล้ายกัน

ผู้วิจัยได้จัดทำเป็นรูปแบบและคู่มือการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในสถานการณ์ระบาดของโรคโควิด-19 ที่มีการปรับเปลี่ยนและเพิ่มเติมไปจากก่อนสถานการณ์ระบาดของโรคโควิด-19 โดยมี Flow Chart ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 รูปแบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในสถานการณ์ระบาดของโรคโควิด-19

อภิปรายและสรุปผลวิจัย

รูปแบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในสถานการณ์ระบาดของโรคโควิด-19 ที่พัฒนาขึ้นมาและสามารถนำไปใช้งานได้อย่างเหมาะสมนี้เกิดจากการพัฒนาจากข้อมูลพื้นฐานในพื้นที่ของจังหวัดสมุทรปราการที่มีจำนวนเคสเรื่องร้องเรียนจำนวนมากและผู้ติดเชื้อจำนวนมากเช่นกัน ผู้มีส่วนได้เสียได้เข้าร่วมกระบวนการครบถ้วน เปิดโอกาสให้ผู้ร่วมกระบวนการเสนอแนะอย่างอิสระ และนำผลมาเชื่อมโยงกับทฤษฎีและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ทำการวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีผลต่อการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน โดยใช้ PESTEL Analysis คือ การเมือง (Political) เศรษฐกิจ (Economic) สังคม (Social) เทคโนโลยี (Technology) สิ่งแวดล้อม (Environment) และกฎหมาย (Legal) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยภายนอกที่ส่งผลกระทบต่อการจัดการเรื่องร้องเรียน และใช้ SWOT Analysis จุดแข็ง (Strengths) จุดอ่อน (Weaknesses) โอกาส (Opportunities) สิ่งคุกคาม (threats) เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยทั้งหมดที่มีผลกระทบต่อการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน

แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 จึงเพิ่มคุณภาพและประสิทธิภาพการทำงานเรื่องการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน ดังนี้

1. P: Priority มีการจัดลำดับความสำคัญของเรื่องร้องเรียน โดยเน้นเรื่องมีผลกระทบรุนแรงหรือมีผลกระทบในวงกว้างก่อน มีการคัดกรองการรับเรื่อง เฉพาะที่ตรงกับภารกิจความรับผิดชอบ

ซึ่งสอดคล้องกับคู่มือการใช้เกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญของสินค้าไม่ปลอดภัย ที่ให้ความสำคัญกับ 1. กรณีสินค้าไม่ปลอดภัยที่เป็นเรื่องเร่งด่วนในสังคม (Hot Issue) ซึ่งเป็นประเด็นที่เกิดขึ้นแล้วมีผลกระทบกับผู้บริโภคจำนวนมาก 2. ประเด็น (Issue Prioritization) ที่มีความสำคัญสูงและส่งผลกระทบต่อผู้บริโภคจำนวนมาก หรือส่งผลกระทบต่อระบบการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ⁽¹¹⁾

2. P: Plan มีการวางแผนการดำเนินการที่ชัดเจน มีการใช้เทคโนโลยี เช่น Video Call ช่วยในการตรวจสอบ หากกรณีที่ต้องลงพื้นที่จะต้องเตรียมความพร้อมในการศึกษาข้อกฎหมายที่อาจเกี่ยวข้อง เครื่องมือ พื้นที่ พาหนะและเอกสารต่าง ๆ ก่อนลงพื้นที่

3. P: Perfect เพื่อให้เกิดการทวนสอบและเกิดการแลกเปลี่ยนเรียนรู้จากการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน จึงจัดให้มีการทำ Case Conference เพื่อถอดบทเรียนเรื่องที่นำเสนอหรือเกิดผลกระทบมากทำให้เกิดการช่วยเหลือทำงานแทนกันได้ หากผู้รับผิดชอบหลักติดภารกิจด้านโควิด-19

จะเห็นว่าการดำเนินงานการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนที่ดำเนินมาสอดคล้องกับหลักการบริหารการจัดการเชิงคุณภาพแบบต่อเนื่อง ตามวงจรเดมมิง (Deming Cycle) หรือ PDCA ได้แก่ Plan (วางแผน) Do (ลงมือปฏิบัติ) Check/Study (ตรวจสอบ/ศึกษากำหนดมาตรการปรับปรุง แก้ไข) Act (เน้นให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องเป็นวงจร)⁽¹²⁾ ซึ่งเป็นวงจรคุณภาพเพื่อพัฒนาสินค้าหรือบริการ

ข้อเสนอแนะ

1. การทำวิจัยในครั้งนี้มุ่งเน้นพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในสถานการณ์การระบาดของโรคโควิด-19 เป็นหลัก จึงควรทำวิจัยเพื่อพัฒนาต่อยอดให้เกิดรูปแบบที่เหมาะสมในการบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนในทุก ๆ สถานการณ์วิกฤติที่จะเกิดขึ้นในอนาคต
2. ควรทำศึกษาและสรุปรวบรวมข้อกฎหมายที่สำคัญและจำเป็นต้องใช้ทั้งหมด ตามพระราชบัญญัติที่กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ รับผิดชอบ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อเป็นคู่มือให้กับพนักงานเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ นพ.นเรศฤทธิ์ ชัดทะสีมานายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสมุทรปราการ และ ผศ.ภญ.ปิยะวัน วงษ์บุญหนัก คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติที่ให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ และขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาและหัวหน้ากลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ ในเขตสุขภาพที่ 6 ที่ให้ข้อมูลและคำแนะนำในการทำวิจัยให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

1. World Health Organization. What is COVID-19? [Internet]. [cited 2022 May 30]. Available from: https://www.who.int/docs/default-source/searo/thailand/update-28-covid-19-what-we-know---june2020---thai.pdf?sfvrsn=724d2ce3_0
2. World Health Organization. COVID-19 Public health emergency of international concern (PHEIC) global research and innovation forum: towards a research road map [Internet]. [cited 2022 May 30]. Available from: [https://www.who.int/publications/m/item/covid-19-public-health-emergency-of-international-concern-\(pheic\)-global-research-and-innovation-forum](https://www.who.int/publications/m/item/covid-19-public-health-emergency-of-international-concern-(pheic)-global-research-and-innovation-forum)
3. World Health Organization. Timeline: WHO's COVID-19 response [Internet]. [cited 2022 May 30]. Available from: <https://www.who.int/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/interactive-timeline#>
4. ศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. รายงานสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ฉบับที่ 69 วันที่ 12 มีนาคม 2563 เวลา 22.30 น. [อินเทอร์เน็ต]. [สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2565]. แหล่งข้อมูล: <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/situation/situation-no69-120363n.pdf>

เอกสารอ้างอิง

5. สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 9 จังหวัดนครราชสีมา. แผนปฏิบัติการรองรับโรคโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19). [อินเทอร์เน็ต]. [สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2565]. แหล่งข้อมูล:
<http://odpc9.ddc.moph.go.th/EOC/Content/2565-HSP.pdf>
6. สำนักข่าวไทยพีบีเอส. วันที่ไทยรู้จัก COVID-19. [อินเทอร์เน็ต]. [สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2565].
แหล่งข้อมูล: <https://news.thaipbs.or.th/content/290347>
7. ศูนย์ปฏิบัติการภาวะฉุกเฉิน กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. รายงานสถานการณ์โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ฉบับที่ 58 วันที่ 1 มีนาคม 2563 เวลา 21.00 น. [อินเทอร์เน็ต]. [สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2565]
แหล่งข้อมูล: <https://ddc.moph.go.th/viralpneumonia/file/situation/situation-no58-010363.pdf>
8. สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสภาพแวดล้อมในการทำงาน(องค์การมหาชน). ประกาศ/มาตรการ. [อินเทอร์เน็ต]. [สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2565]. แหล่งข้อมูล:
<https://www.to-sh.or.th/covid-19/index.php/announce>
9. สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล (วปส.). สุขภาพคนไทย 2565 : ครอบครัวยุคใหม่ในวิกฤตโควิด-19 [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ: บริษัท อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง จำกัด(มหาชน); 2565.
[สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2565]. แหล่งข้อมูล:
<https://www.hiso.or.th/hiso/picture/reportHealth/report/ThaiHealth2022t.pdf>
10. วายุ จินดาพล. รายงานวิจัยผลกระทบของพฤติกรรมผู้บริโภคในยุคดิจิทัลต่อการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์ ปี 2563. [อินเทอร์เน็ต]. กรุงเทพฯ: กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค; 2563
[สืบค้นเมื่อ 30 พฤษภาคม 2565]. แหล่งข้อมูล:
https://www.ocpb.go.th/download/article/article_20210429195831.pdf
11. ศูนย์วิชาการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ(คคส). คู่มือการใช้เกณฑ์การจัดลำดับความสำคัญของสินค้าไม่ปลอดภัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2561.
12. The W.Edwards Deming institute. Enriching society through the Deming philosophy [Internet]. [cited 2022 May 30]. Available from: <https://deming.org/explore/pdsa/>