

ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินคดีเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพด้านอาหาร
และเครื่องสำอางของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่
Key success factors to solve litigation problems of health product of food and
cosmetic in Chiang Mai Provincial Public Health Office

อิสรา นานาวิชิต ร.ป.ม.

Isra Nanavichit M.P.A.

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการดำเนินคดีเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพด้านอาหารและเครื่องสำอางของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ โดยทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามและสัมภาษณ์ตัวแทนจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในงานควบคุม กำกับมาตรฐานของยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพหลังออกสู่ตลาดจำนวน 10 คน โดยใช้ทฤษฎีบริหารโครงสร้างการทำงาน 7S ของ McKinsey ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินคดีที่ผ่านมา 3 อันดับแรก คือ ลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง (Style) ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 5 สมาชิกในองค์กร (Staff) ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.9 และระบบในการดำเนินงานขององค์กร(System) ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.6 ในส่วนปัญหาในการดำเนินคดีที่สำคัญคือ จำนวนบุคลากรที่มีความพร้อมในการดำเนินคดีมีจำนวนไม่เพียงพอกับภาระงาน โดยพนักงานเจ้าหน้าที่บางส่วนยังขาดความมั่นใจในด้านกฎหมาย และเรื่องร้องเรียนนั้นมีความยุ่งยากซับซ้อน ต้องใช้ทรัพยากรทั้งบุคลากร เงินและอุปกรณ์ในการสืบหาข้อเท็จจริงเพื่อรวบรวมพยานหลักฐานในการดำเนินคดี ทั้งนี้แนวทางการแก้ไขคือ การสนับสนุนด้านแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคลในการส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรในการเข้ารับการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ด้านการดำเนินคดี การสร้างเครือข่ายเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ และจัดโครงสร้างองค์กรให้มีผู้ประสานงานเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน

คำสำคัญ : ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ อาหาร เครื่องสำอาง

Abstract

The purpose of this study was to find the key successes for solving litigation problem of health products such as food and cosmetic of Chiang Mai Provincial Public Health Office by collecting data of interviews of 10 officers in the consumer protection group whose responsible for controlling those healthy product in the market according to the theory of working structure of Mckinsey

The results of study revealed that the first 3 success factors were Style, Staff and System which showed mean score 5, 4.9 and 4.6 respectively. The problems were lacking of members who can manage the litigation and the self-confidence of members to do law enforcement.

Others were appropriate budgeting and instrument to collect the evidence. We suggest the way to solve the problems would be appropriate training program to support the team members, the connection of litigation in district level and clearly assign person in charge to handle with the litigation issues.

Keywords : Key success factors, health product, food, cosmetic

บทนำ

ปัจจุบัน ผลิตภัณฑ์สุขภาพด้านอาหารและเครื่องสำอางในท้องตลาดมีหลากหลาย ยกตัวอย่างผลิตภัณฑ์ด้านอาหาร ได้แก่ ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อผิวขาว ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารเพื่อลดน้ำหนักหรือกระชับสัดส่วน และผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง ได้แก่ เครื่องสำอางเน้นทำให้ผิวหน้าขาวใส ลดฝ้า กระ ซึ่งเป็นที่นิยมในหมู่วัยรุ่น สิ่งที่น่าห่วงคือ ผลิตภัณฑ์เหล่านี้มักอวดอ้างว่าได้รับการรับรองจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งเมื่อตรวจสอบผลจากผลิตภัณฑ์พบว่า ไม่ได้ได้รับอนุญาตแต่อย่างใดหรือแสดงเลขสารบบอาหารและเลขที่ใบรับแจ้งเครื่องสำอางที่เป็นเท็จ ซึ่งเข้าข่ายเป็นการฝ่าฝืนพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ.2535 แต่กระแสดความนิยมอยากมีรูปร่างผอม และมีผิวขาวของวัยรุ่นไทย ทำให้พบว่า มีผลิตภัณฑ์อาหารที่โฆษณาสรรพคุณลดน้ำหนักและเครื่องสำอางทำให้ผิวขาวใสจำนวนมาก ซึ่งวัยรุ่นจำนวนมากตกเป็นเหยื่อของโฆษณาหลอกลวงชวนเชื่อที่อวดอ้างว่าใช้แล้วผิวขาวสว่าง แต่กลับต้องเจอผลข้างเคียงทำให้ผิวยิ่งดำคล้ำลงกว่าเดิม อีกทั้งอันตรายจากยาลดความอ้วนที่ห้ามใช้พบในผลิตภัณฑ์เสริมอาหารลดน้ำหนัก ได้แก่ ไซบูทรามิน ที่ห้ามใช้ในผู้ป่วยที่มีประวัติโรคหัวใจล้มเหลว โรคหลอดเลือดหัวใจเต้นผิดจังหวะ โรคหลอดเลือดแดงส่วนปลายอุดตัน โรคหลอดเลือดสมอง (กระทรวงสาธารณสุข, 2553) จากการตรวจสอบผลจากและสารอันตรายในเครื่องสำอางเพื่อผิวขาวในเขตตำบลสุเทพ อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ข้อความที่มีได้มีการระบุในฉลากมากที่สุด คือ คำเตือนที่อาจเกิดขึ้นต่ออนามัยบุคคล เลขที่แสดงครั้งที่ผลิตและเดือนปีที่ผลิต (วทัญญู ประยูรหงส์

และวรรณพร แพทย์เกาะ, 2556) และในปีพ.ศ.2555 กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุขสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ประชาชนร้องเรียนให้ตรวจสอบผลิตภัณฑ์อาหารที่แสดงฉลากไม่ถูกต้อง จำนวน 10 เรื่องคิดเป็นร้อยละ 18 และเครื่องสำอางแสดงฉลากไม่ถูกต้องหรือมีสารห้ามใช้ จำนวน 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 5.4 จากเรื่องร้องเรียนด้านอาหารและเครื่องสำอางทั้งหมด 55 เรื่อง กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคได้ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนดังกล่าว พบผลิตภัณฑ์เสริมอาหารส่วนใหญ่แสดงฉลากไม่ถูกต้อง เช่น กากแฟลดน้ำหนักไม่แสดงเลขสารบบอาหาร ผลิตภัณฑ์เสริมอาหารลดน้ำหนักไม่แสดงเลขสารบบ และเมื่อเก็บตัวอย่างผลิตภัณฑ์อาหารดังกล่าวส่งตรวจวิเคราะห์ที่ศูนย์วิทยาศาสตร์การแพทย์ที่ 1 เชียงใหม่ ผลวิเคราะห์พบยาไซบูทรามิน ซึ่งเป็นยาแผนปัจจุบันที่ได้เพิกถอนทะเบียนตำรับแล้ว อีกทั้ง กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตรวจสอบผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องสำอางในท้องตลาด พบผู้ประกอบการร้านค้าในตลาดนัดและห้างสรรพสินค้าจำนวนหลายราย ได้นำผลิตภัณฑ์อาหารไม่แสดงเลขสารบบอาหารและเครื่องสำอางไม่แสดงเลขที่จดแจ้งมาจำหน่าย ซึ่งกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการแจ้งตักเตือนและดำเนินคดีกับผู้ประกอบการ ในปีพ.ศ.2556 กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการด้านผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องสำอางผิดกฎหมายอย่างเข้มงวด ส่งผลให้เกิดการจับกุมดำเนินคดีผู้ประกอบการขายผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องสำอางผิดกฎหมายจำนวน 4 คดี และดำเนินคดีปรับ จำนวน 7 คดี รวม 11 คดี ในเรื่องความผิดต่อพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2535 จากการ

ดำเนินคดีด้านผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องสำอางดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาถึงปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินคดีเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพด้านอาหารและเครื่องสำอางของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อรวบรวมเป็นข้อมูลแนวทางในการปฏิบัติงานดำเนินคดีต่อไป โดยการนำแนวคิดการบริหารองค์กรของ McKinsey 7S Framework ซึ่งนำเสนอว่าประสิทธิภาพขององค์กรธุรกิจไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยทางด้านโครงสร้างขององค์กรเพียงอย่างเดียว แต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของปัจจัยต่าง ๆ 7 ประการ ได้แก่ โครงสร้างองค์กร (Structure) กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy) ระบบในการดำเนินงานขององค์กร (System) ลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง (Style) สมาชิกในองค์กร (Staff) ความรู้ความสามารถขององค์กร (Skill) และค่านิยมร่วมกันของสมาชิกในองค์กร (Shared value) (พัคตร์ผจง วัฒนสินธุ์ และ พสุ เดชะรินทร์, 2542) และจากการศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัยด้านยาในโรงพยาบาลดอยสะเก็ด จังหวัดเชียงใหม่ (อัมพร คำไม้, 2551) พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามมาตรการความปลอดภัยด้านยานั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเพียงอย่างเดียว แต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 7 ประการ

วัตถุประสงค์

1. เพื่อทราบปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินคดีเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพด้านอาหารและเครื่องสำอางของสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่
2. เพื่อทราบปัญหาและแนวทางแก้ไขในการดำเนินคดีเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพด้านอาหารและยาของเครื่องสำอางของสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่

วิธีการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงคุณภาพ (Qualitative Study) เก็บข้อมูลเฉพาะบุคลากรที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในงานควบคุม กำกับมาตรฐานของยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพ หลังออกสู่ตลาด จำนวน 10 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง เฉพาะเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ในการดำเนินคดี เกี่ยวกับปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการดำเนินคดีเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพด้านอาหารและเครื่องสำอาง เก็บข้อมูลระหว่างเดือนมีนาคม-เมษายน พ.ศ. 2557 โดย

1. ใช้แบบสัมภาษณ์ แบบปลายเปิด เกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จ ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการดำเนินคดีเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพด้านอาหารและเครื่องสำอางและเครื่องบันทึกเสียง
2. การวิเคราะห์ข้อมูล เป็นการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา (Content Analysis)
3. วิธีการรวบรวมข้อมูล
 - 3.1 ข้อมูลปฐมภูมิ มีการจัดเก็บ 2 ขั้นตอน คือ **ขั้นที่ 1** เก็บรวบรวมโดยใช้แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 เป็นคำถามทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับการวิเคราะห์ ปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อการดำเนินคดี และส่วนที่ 3 เป็นแบบสัมภาษณ์ถึงปัจจัยความสำเร็จ ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการดำเนินคดี สอบถามผู้ปฏิบัติงานในงานควบคุม กำกับมาตรฐานของยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพหลังออกสู่ตลาดที่มีประสบการณ์ในการดำเนินคดี จำนวน 10 คน โดยให้ตัวแทนดังกล่าวตอบแบบสอบถามแล้วทำการประมวลผลแบบสอบถามในเบื้องต้น เพื่อนำข้อมูลมาทำการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกในขั้นที่ 2 ต่อไป

การแปลผลคะแนนเฉลี่ย ใช้เกณฑ์ดังนี้ (สลิลา ชั้นทะฮ้อ, 2545)

ระดับการประเมิน	คะแนน
สำคัญมากที่สุด	4.21-5.00
สำคัญมาก	3.41-4.20
สำคัญปานกลาง	2.61-3.40
สำคัญน้อย	1.81-2.60
ไม่สำคัญ	1.00-1.80

ขั้นที่ 2 เก็บรวบรวมโดยใช้วิธีสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่างที่กล่าวมาข้างต้นซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในงานควบคุม กำกับมาตรฐานของยาและผลิตภัณฑ์สุขภาพหลังออกสู่ตลาด จำนวน 10 คน เกี่ยวกับปัจจัยความสำเร็จ ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการดำเนินคดีเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพด้านอาหารและเครื่องสำอาง ในประเด็นตามปัจจัยของทฤษฎี 7S ที่กลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญที่สุด จากการตอบแบบสอบถามในขั้นที่ 2

3.2 ข้อมูลทุติยภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการศึกษาจากเอกสารที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีการบริหารโครงสร้างการทำงาน 7-S ของ McKinsey และเอกสารอื่นที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ พระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 และพระราชบัญญัติเครื่องสำอาง พ.ศ. 2535

ตารางที่ 1 ความถี่ และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	3	30
หญิง	7	70
ตำแหน่ง		
- เกสัชกรชำนาญการ	5	50
- นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ	3	30
- เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน	1	10
- เจ้าพนักงานเภสัชกรรมชำนาญงาน	1	10

ผลการศึกษา

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จากการสอบถามกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 10 คน เป็นเพศชาย จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30 และเป็นเพศหญิง จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 70 โดยดำรงตำแหน่งเภสัชกรชำนาญการ จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 50 นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 30 เจ้าพนักงานสาธารณสุขชำนาญงาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และเจ้าพนักงานเภสัชกรรมชำนาญงาน จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 10 ดังตารางที่ 1

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ ปัจจัยความสำเร็จที่มีผลต่อการดำเนินงานคดี

ตารางที่ 2 แสดงความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานอยู่ในงานควบคุม กำกับมาตรฐานของยา และผลิตภัณฑ์สุขภาพหลังออกสู่ตลาด

	ปัจจัยความสำเร็จ	สำคัญ มากที่สุด (5)	สำคัญ มาก (4)	ปาน กลาง (3)	สำคัญ น้อย (2)	ไม่ สำคัญ (1)
Structure	1.การจัดโครงสร้างของกลุ่มงานคุ้มครองฯ ที่แบ่งตามงาน	30 (6 คน)	4 (1 คน)	9 (3 คน)		
	ค่าเฉลี่ย	4.3				
Strategy	2.การตรวจสอบเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพ สถานประกอบการผลิตภัณฑ์สุขภาพและ สถานบริการสุขภาพภาคเอกชนภายหลัง การออกสู่ท้องตลาดโดยการบังคับใช้ กฎหมายอย่างสมเหตุสมผล	25 (5 คน)	16 (4 คน)	3 (1 คน)		
	ค่าเฉลี่ย	4.4				
System	3.การพัฒนากระบวนการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้ง การพัฒนาระบบงาน พัฒนาศักยภาพให้ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	35 (7 คน)	8 (2 คน)	3 (1 คน)		
	ค่าเฉลี่ย	4.6				
Style	4.การสนับสนุนการทำงานจากผู้บังคับ บัญชา	50 (10 คน)				
	ค่าเฉลี่ย	5				
Staff	5.บุคลากรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน	45 (9 คน)	4 (1 คน)			
	ค่าเฉลี่ย	4.9				
Skill	6.บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และ ประสบการณ์ในการทำงาน	20 (4 คน)	24 (6 คน)			
	ค่าเฉลี่ย	4.4				
Shared value	7.กลุ่มงานคุ้มครองฯมีวัฒนธรรมในการ พัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งตอ สนองความปลอดภัยด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ	20 (4 คน)	20 (5 คน)	20 (1 คน)		
	ค่าเฉลี่ย	4.3				

จากตารางที่ 2 ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญต่อปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินคดีเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพด้านอาหารและเครื่องสำอาง ทั้ง 7 ปัจจัย ในระดับมากที่สุด โดยเรียงค่าคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย พบว่าด้านการสนับสนุนการทำงานจากผู้บังคับบัญชา (Style) ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 5 ด้านบุคลากรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน (Staff) ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.9 ด้านการพัฒนากระบวนการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งการพัฒนากระบวนการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (System) ได้ค่าคะแนนเฉลี่ย เท่ากับ 4.6 ด้านการตรวจสอบเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพ สถานประกอบการผลิตภัณฑ์สุขภาพ และสถานบริการสุขภาพภาคเอกชนภายหลังการออกสู่ท้องตลาดโดยการบังคับใช้กฎหมายอย่างสมเหตุสมผล (Strategy) และด้านบุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงาน (Skill) ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.4 ด้านการจัดโครงสร้างของกลุ่มงานคุ้มครองฯ ที่แบ่งตามงาน (Structure) และด้านกลุ่มงานคุ้มครองฯ มีวัฒนธรรมในการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งตอบสนองความปลอดภัยด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ (Shared value) ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.3

ส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์ถึงปัจจัยความสำเร็จ ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการดำเนินคดี

3.1 ปัจจัยความสำเร็จที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญมากที่สุดตามลำดับ ดังนี้

1. การสนับสนุนการทำงานจากผู้บังคับบัญชา (Style) เนื่องจาก การดำเนินงานด้านการดำเนินคดีเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพด้านอาหารและเครื่องสำอางนั้น ได้ผู้นำที่ให้การสนับสนุน เข้าใจการทำงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ พร้อมกับการประสานงานหน่วยงานภายนอกเพื่อสนับสนุนการทำงาน ได้แก่ ตำรวจ นักข่าว เป็นต้น โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด 10 คน คิดเป็นร้อยละ 100

2. บุคลากรให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน (Staff) เนื่องจาก พนักงานเจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญต่องานด้านการดำเนินคดี ส่งผลให้เกิดการทำงานเป็นทีม

ความรอบคอบในการวางแผนดำเนินงานและข้อกฎหมายในการดำเนินคดี โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด 9 คนจาก 10 คน คิดเป็นร้อยละ 90

3. การพัฒนาระบบการคุ้มครองผู้บริโภค ทั้งการพัฒนากระบวนการพัฒนาบุคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (System) เนื่องจากกลุ่มงานมีระบบการทำงานที่สนับสนุนการพัฒนาบุคลากรในฝ่ายให้มีความรู้และความพร้อมด้านการดำเนินคดี เช่น การอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่ด้านกฎหมาย โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด 7 คนจาก 10 คน คิดเป็นร้อยละ 70

4. การตรวจสอบเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพ สถานประกอบการผลิตภัณฑ์สุขภาพและสถานบริการสุขภาพภาคเอกชนภายหลังการออกสู่ท้องตลาดโดยการบังคับใช้กฎหมายอย่างสมเหตุสมผล (Strategy) เนื่องจาก การใช้กฎหมายที่สมเหตุสมผล โดยพนักงานเจ้าหน้าที่ที่ใช้หลักธรรมาภิบาล และมองการแก้ไขปัญหาเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ทำให้การดำเนินคดีมีความตรงไปตรงมา และลดทอนปัญหาการดำเนินงานโดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด 5 คนจาก 10 คน คิดเป็นร้อยละ 50

5. บุคลากรมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ในการทำงาน (Skill) เนื่องจาก กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคมีพนักงานเจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมที่จะทำหน้าที่ด้านการดำเนินคดีเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพด้านอาหารและยาโดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด 4 คนจาก 10 คน คิดเป็นร้อยละ 40

6. การจัดโครงสร้างของกลุ่มงานคุ้มครองฯ ที่แบ่งตามงาน (Structure) เนื่องจากกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคได้จัดโครงสร้างงานให้มีงานคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคด้านสาธารณสุขที่ระบุผู้รับผิดชอบชัดเจนในการดำเนินงานรับเรื่องร้องเรียนร้องทุกข์ด้านผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพ งานบังคับใช้กฎหมายและงานเจรจาไกล่เกลี่ยคนกลาง โดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด 6 คนจาก 10 คน คิดเป็นร้อยละ 60

7. กลุ่มงานคุ้มครองฯ มีวัฒนธรรมในการพัฒนาการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งตอบสนองความปลอดภัยด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ (Shared value)

เนื่องจาก พนักงานเจ้าหน้าที่และบุคลากรในกลุ่มงานมีความคิดร่วมกันในการปกป้องคุ้มครองผู้บริโภค จึงเป็นแนวทางให้ร่วมกันดำเนินงานด้านการดำเนินคดีที่ตรงไปตรงมาโดยกลุ่มตัวอย่างให้ความสำคัญมากที่สุด 4 คน จาก 10 คน คิดเป็นร้อยละ 40

3.2 ปัญหาในการดำเนินคดีเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องสำอาง ได้แก่

1. จำนวนบุคลากรที่มีความพร้อมในด้านการดำเนินคดีมีจำนวนไม่เพียงพอกับภาระงาน โดยกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคมีจำนวนเรื่องร้องเรียนและดำเนินคดีเปรียบเทียบปรับจำนวนมาก โดยในปี 2555 – 2557 มีเรื่องร้องเรียน จำนวน 111, 105 และ 97 เรื่องตามลำดับ และมีคดีเปรียบเทียบปรับ จำนวน 162, 39 และ 78 คดีตามลำดับ

2. เรื่องร้องเรียนที่กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ รับผิดชอบนั้น มีความยุ่งยาก ซับซ้อน ต้องใช้ทรัพยากรทั้งบุคลากร เงินและอุปกรณ์ ในการสืบหาข้อเท็จจริงรวบรวมพยานหลักฐานในการดำเนินคดี

3. พนักงานเจ้าหน้าที่ยังขาดความมั่นใจในด้านกฎหมาย โดยเฉพาะเภสัชกร ยังขาดความรู้ในด้านกฎหมายโดยเฉพาะกฎหมายพิจารณาความอาญา จึงต้องใช้การประสานงานทั้งตำรวจ อัยการ ผู้พิพากษาในการดำเนินคดี

3.3 แนวทางแก้ไขปัญหาในการดำเนินคดีเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารและเครื่องสำอาง ได้แก่

1. การสนับสนุนด้านแผนพัฒนาทรัพยากรบุคคล ในการส่งเสริมสนับสนุนบุคลากรในการเข้ารับการพัฒนาศักยภาพเจ้าหน้าที่ด้านการดำเนินคดี

2. การจัดโครงสร้างองค์กร ให้มีผู้รับผิดชอบและประสานงานเรื่องร้องเรียนที่ชัดเจน

3. การสร้างเครือข่ายเรื่องร้องเรียนระดับอำเภอ เพื่อการประสานงานจัดการเรื่องร้องเรียน

สรุปและอภิปรายผล

ปัจจัยความสำเร็จในการดำเนินคดีเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพด้านอาหารและเครื่องสำอางของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดเชียงใหม่กับปัจจัยทั้ง 7

ปัจจัยของ McKinsey พบว่า ความสำเร็จนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งเพียงอย่างเดียว แต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของปัจจัยทั้ง 7 ปัจจัย ซึ่งมีความสอดคล้องกับข้อมูลทฤษฎีภูมิคือ แนวคิดของ McKinsey 7S Framework (พัทธรณจง วัฒนสินธุ์และพสุ เตชะรินทร์, 2542) โดยปัจจัยความสำเร็จใน 3 อันดับแรก คือ

1. ลักษณะแบบแผนหรือพฤติกรรมในการบริหารงานของผู้บริหารระดับสูง (Style) จัดเป็นปัจจัยที่มีส่วนสำคัญมาก ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 5 ผู้บังคับบัญชาซึ่งมีประสบการณ์ในงานด้านการบังคับใช้กฎหมาย ทำให้เข้าใจขอบการทำงานและความยุ่งยากซับซ้อนที่เกิดขึ้นได้ อีกทั้งการที่ผู้บังคับบัญชามีความสามารถในการประสานงานได้หลากหลายองค์กร เพื่อสนับสนุนให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายได้นั้น จึงเป็นส่วนสำคัญยิ่ง เช่น การประสานงานกับตำรวจ หากไม่มีการประสานงานเป็นเครือข่ายร่วมมือกันที่ดี จะนำมาซึ่งอุปสรรคหลายประการ ได้แก่ สายล่อซื้อ เงินในการล่อซื้อ ทีมสืบสวน เป็นต้น ผู้บังคับบัญชาจึงมีส่วนสำคัญในการผลักดันงานในด้านดำเนินคดีเป็นอย่างดี รวมถึงแนวทางการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาที่ให้อิสระในการทำงานและการตัดสินใจ ทำให้ผู้ได้บังคับบัญชามีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น โดยให้ข้อเสนอแนะในการทำงานเป็นระยะ ปัจจัยที่มีความสำคัญรองลงมา

2. สมาชิกในองค์กร (Staff) ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.9 โดยบุคลากรที่มีทักษะในการทำงานนั้นก็เป็นส่วนสนับสนุนที่สำคัญ การที่พนักงานเจ้าหน้าที่ได้รับการฝึกอบรมจากหลักสูตรวิชาการ การแนะนำจากผู้มีประสบการณ์ในการดำเนินคดี และการได้ปฏิบัติหน้าที่ในการดำเนินคดีด้วยตนเอง จะเป็นการเพิ่มทักษะในการทำงานมากขึ้น รวมทั้งการทำงานร่วมกันเป็นทีมและมีการจัดแบ่งหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการทำงานที่ชัดเจน เช่น ทีมจัดการด้านเอกสาร ทีมค้นหารวบรวมหลักฐาน ทีมพบมวลชน ทีมข้อกฎหมาย เป็นต้น หากเจ้าหน้าที่ที่ชัดเจนการได้มาซึ่งหลักฐานและการดำเนินคดีจะสามารถดำเนินการได้สำเร็จลุล่วง และในปัจจัยรองลงมา

3. ระบบในการดำเนินงานขององค์กร (System) ได้ค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.6 ซึ่งระบบที่ดีก็จะทำงาน

บรรลุเป้าหมาย โดยการนำข้อมูลเบื้องต้นจากเรื่องราว
เรียนหรือเรื่องแจ้งเบาะแส หรือ INPUT มากล้นกรองและ
วิเคราะห์ว่ามีความถูกต้อง แม่นยำและพอเพียงหรือไม่
แล้วจึงเข้าสู่กระบวนการขั้นตอนหรือ PROCESS เพื่อขอ
อนุมัติผู้บังคับบัญชา เพื่อวางแผนการดำเนินการต่อไป
เช่น การประสานงานหน่วยงานภายนอก การประสาน
งานที่ทีมงานภายใน เป็นต้น และผลลัพธ์ที่ได้หรือ
OUTPUT คือ ความสำเร็จในการดำเนินคดี ร่วมกับปัจจัย
อื่นๆ ได้แก่ กลยุทธ์ขององค์กร (Strategy) ความรู้ความ
สามารถขององค์กร (Skill) โครงสร้างองค์กร (Structure)
และค่านิยมร่วมกันของสมาชิกในองค์กร (Shared
value) ก็มีส่วนสนับสนุนในการดำเนินคดีให้สำเร็จลุล่วง
เช่นกัน สอดคล้องกับการศึกษาของอัมพร คำไม้ (2551)
ซึ่งได้สรุปปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานความ

ปลอดภัยด้านยานั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง
เพียงอย่างเดียว แต่เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากความสัมพันธ์ของ
ปัจจัยทั้ง 7 ประการ

ข้อเสนอแนะ:

1. การกำหนดให้การดำเนินงานด้านการร้องเรียน
และดำเนินคดีเป็นตัวชี้วัดผลความสำเร็จการดำเนินงาน
ของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข
2. เพิ่มกลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจ การกระตุ้น
สำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่ ผ่านการอบรมอย่างน้อยปีละ
1-2 ครั้ง
3. การสนับสนุนทรัพยากรในการจัดทำเครือข่าย
การจัดการเรื่องราวร้องเรียนระดับอำเภอ

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้ สำเร็จได้ด้วยความรู้และความอนุเคราะห์เป็นอย่างดีจากผู้ร่วม
งานในกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
เชียงใหม่ทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลต่างๆ เป็นอย่างดียิ่ง

เอกสารอ้างอิง

- พัทตร์ผจง วัฒนสินธุ์ และ พสุ เดชะรินทร์. การจัดการเชิงกลยุทธ์และนโยบายธุรกิจ. คณะพาณิชยศาสตร์และ
การบัญชี. จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2542:161-166.
- วาทัญญู ประยูรหงส์และวรรณพร แพทย์เกาะ. การตรวจสอบผลากและสารอันตรายในเครื่องสำอางเพื่อผิวกายขาว
ในเขตตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. รายงานการศึกษาอิสระ ปริญญาเภสัชศาสตรบัณฑิต.
คณะเภสัชศาสตร์: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2556.
- สลิลลา ชันทะฮ้อ. ปัจจัยที่นำไปสู่ความสำเร็จในการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล: กรณีศึกษา โรงพยาบาลเชียงราย
ประชานุเคราะห์ จังหวัดเชียงราย. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต.คณะบริหารธุรกิจ: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่;2545.
- สาธารณสุข, กระทรวง. ศูนย์เฝ้าระวังความปลอดภัยด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา;
2553(5).
- อัมพร คำไม้. การศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติตามมาตรฐานความปลอดภัยด้านยาในโรงพยาบาลดอยสะเก็ด
จังหวัดเชียงใหม่. ระดับชำนาญการพิเศษ; 2551.