

# เอกสารวิชาการ

## เรื่อง

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้าน  
ผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกองส่งเสริมงานคุ้มครอง  
ผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น

## โดย

นางสาวรณิดา จิวรุ่งเรือง

ตำแหน่งเลขที่ 611 กลุ่มข้อมูลและกำกับงาน คบส. ภูมิภาคและท้องถิ่น  
กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ  
ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

bib 19009

ศูนย์วิทยบริการ
กองแผนงานและวิชาการ อย.
เลขที่ [0061] ๗๕๕๒๕ ๘๑๙๗ คบส ๘๘๘๒
เลขทะเบียน ๑๐๐๙๘๒
วันที่ ๑๗ ก.พ. ๒๕๕๕

## คำนำ

รัฐบาลได้มีแนวทางในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีและการสื่อสารตั้งแต่ปี 2545 จนถึงปัจจุบัน ดังเห็นได้จากแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย พ.ศ. 2545-2549 และนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (e-Thailand) พ.ศ. 2544-2553 อีกทั้งการรับรองปฏิบัตินโยบายประจำปี 2550 ตัวชี้วัดที่ 11 ระดับความสำเร็จของการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิต ในขั้นตอนที่ 5 ให้ส่วนราชการจัดทำแนวทาง/แผนเพิ่มประสิทธิภาพของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ประจำปี 2551 ที่คณะกรรมการจัดทำต้นทุนต่อหน่วยผลผลิตฯ ได้บรรจุมาตรการลดการใช้กระดาษไว้ในแผนเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ประจำปี 2551 นั้น ผู้ศึกษาได้เล็งเห็นความสำคัญและประโยชน์ของการประสานงานข้อมูลเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ในการสนองตอบต่อแผนและนโยบายดังกล่าวข้างต้น จึงได้ทำการศึกษาหาปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น (กอง คบ.) เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการประสานงานข้อมูลเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกอง คบ. ให้มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อไป

ขอขอบคุณเจ้าหน้าที่กอง คบ. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาทุกท่านที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้ และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้อ่านตามสมควร หากมีข้อผิดพลาดในเอกสาร ผู้เขียนขออภัยขอรับความผิดพลาดนั้น และขออภัยมา ณ ที่นี้

รณิดา จิวรุ่งเรือง

มีนาคม 2552

## บทสรุปผู้บริหาร

ด้วยภารกิจและอำนาจหน้าที่ของกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น (กอง คบ.) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) คือ ดำเนินการส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม ประเมินผล และปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น รวมถึงแผนงานส่งเสริมให้เกิดการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติงานที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้จัดทำขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ตั้งแต่ปี 2545 ถึงปัจจุบัน และมาตรการลดการใช้กระดาษในแผนเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ประจำปี 2551 กอง คบ. จึงได้จัดให้มีการส่งข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในกอง คบ. ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนองตอบต่อนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และเป็นประโยชน์ในการสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคได้อย่างรวดเร็วและทันการณ์

การศึกษาปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกอง คบ. มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกอง คบ. และ 2) นำเสนอแนวทางแก้ไขอุปสรรคของการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกอง คบ. โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่กอง คบ. จำนวน 35 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกอง คบ. พิจารณาใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร ในประเด็นการเล็งเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และประเด็นความสามารถในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับ-ส่งข้อมูล 2) ด้านวัตถุประสงค์ 3) ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และ 4) ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคอันดับแรก คือ ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ด้านวัตถุประสงค์ ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ด้านบุคลากร ประเด็นความสามารถในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับ-ส่งข้อมูล และด้านบุคลากร ประเด็นการเล็งเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา คือ ควรมีการจัดการโน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์  
เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตให้เพียงพอกับเจ้าหน้าที่ที่ต้องออกปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค การอบรมการใช้  
โปรแกรมให้แก่เจ้าหน้าที่กอง คบ. การจัดให้มีการชี้แจงให้ถึงเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญ  
ของการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

## สารบัญ

	หน้า
คำนำ	ก
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร	ข
สารบัญตาราง	จ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์	5
ขอบเขตของการนำเสนอ	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
แนวความคิดเกี่ยวกับการประสานงาน	8
ข้อมูล	17
การสื่อสารข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์	19
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	21
บทที่ 3 ผลการศึกษา	23
ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
การวิเคราะห์ปัจจัยที่อุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลเพื่อการ	
คุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกอง คบ.	25
ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค	
ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกอง คบ.	37
บทที่ 4 บทสรุปและข้อเสนอแนะ	38
สรุปผลการศึกษา	38
ข้อเสนอแนะ	38
บรรณานุกรม	42
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	46
ภาคผนวก ข การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	50

## สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	24
2 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคด้านบุคลากรในประเด็นการสังเกตเห็น ความสำคัญและประโยชน์ของการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	27
3 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคด้านบุคลากรในประเด็น ความสามารถในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับ-ส่งข้อมูล	29
4 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคด้านวัสดุอุปกรณ์	31
5 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	33
6 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคด้านสถานที่ปฏิบัติงาน	35
7 สรุประดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กอง คบ. ต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อ การประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่าน สื่ออิเล็กทรอนิกส์	38

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันได้มีผลิตภัณฑ์สุขภาพที่มีความหลากหลายเป็นจำนวนมากอยู่ในท้องตลาด ซึ่งอาจมีผลิตภัณฑ์จำนวนหนึ่งในผลิตภัณฑ์เหล่านั้นก่อให้เกิดความไม่ปลอดภัยแก่ผู้บริโภค จึงได้มีการจัดตั้งหน่วยงานราชการที่มีภารกิจเกี่ยวกับการป้องกันและคุ้มครองสุขภาพของประชาชนจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยผลิตภัณฑ์สุขภาพเหล่านั้นต้องมีคุณภาพมาตรฐานและปลอดภัย รวมทั้งมีการส่งเสริมพฤติกรรมผู้บริโภคที่ถูกต้องด้วยข้อมูลวิชาการที่มีหลักฐานเชื่อถือได้และมีความเหมาะสม เพื่อให้ประชาชนได้รับบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ปลอดภัยและสมประโยชน์ ซึ่งหน่วยงานราชการนั้นคือ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา หรือที่เรียกย่อๆว่า “อย.” และอำนาจหน้าที่หนึ่งของ อย. คือ ภารกิจในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพทั้งประเทศ จึงได้มีการจัดตั้งกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น (กอง คบ.) ขึ้น โดยอำนาจหน้าที่ของ อย. และ กอง คบ. มีดังนี้

อำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย., กอง คบ., 2546, หน้า 2)

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร กฎหมายว่าด้วยยา กฎหมายว่าด้วยเครื่องสำอาง กฎหมายว่าด้วยวัตถุอันตราย กฎหมายว่าด้วยวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท กฎหมายว่าด้วยยาเสพติดให้โทษ กฎหมายว่าด้วยเครื่องมือแพทย์ กฎหมายว่าด้วยการป้องกันการใช้สารระเหย และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง
2. พัฒนาระบบและกลไก เพื่อให้มีการดำเนินการบังคับใช้กฎหมายที่อยู่ในความรับผิดชอบ
3. เฝ้าระวังกำกับ และตรวจสอบคุณภาพมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ สถานประกอบการ และการโฆษณา รวมทั้งผลอันไม่พึงประสงค์ของผลิตภัณฑ์ ตลอดจนมีการติดตามหรือเฝ้าระวังข้อมูลข่าวสารด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพจากภายในประเทศและภายนอกประเทศ

4. ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย และพัฒนาองค์ความรู้ เทคโนโลยี และระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

5. ส่งเสริมและพัฒนาผู้บริโภคให้มีศักยภาพในการเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ถูกต้อง เหมาะสม ปลอดภัย และคุ้มค่า รวมทั้งเพื่อให้ผู้บริโภคนั้นมีการร้องเรียน เพื่อปกป้องสิทธิของตนได้

6. พัฒนาและส่งเสริมการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยการมีส่วนร่วมของภาครัฐ ภาคเอกชน ประชาชน และเครือข่ายประชาคมสุขภาพ

7. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาหรือตามที่กระทรวงหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ได้จัดตั้งขึ้น ตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2545 เรียกย่อๆว่า “กอง คบ.” ซึ่งอำนาจหน้าที่ และการจัดแบ่งกลุ่มภารกิจของกอง คบ. มีดังนี้ (อย., กอง คบ., 2546, หน้า 8-10)

1. อำนาจหน้าที่ของกอง คบ.

- ส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม และประเมินผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
- สนับสนุนและส่งเสริม หน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและภาคเอกชน ในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ
- ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

2. การจัดแบ่งกลุ่มภารกิจของ กอง คบ. ประกอบด้วย 1 ฝ่าย และ 3 กลุ่ม ดังนี้

- ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้
  1. งานสารบรรณ
  2. งานการเงิน
  3. งานพัสดุและยานพาหนะ
  4. งานอำนวยความสะดวกและสนับสนุนกลุ่มภารกิจอื่นๆ



- กลุ่มส่งเสริมและประสานงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพพื้นที่ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1. นิเทศงานแก่ผู้ปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค
2. นิเทศงานร่วมกับสำนักตรวจราชการกระทรวงสาธารณสุข
3. เป็นผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในคณะกรรมการประสานการพัฒนางานสาธารณสุขระดับเขต
4. ประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงาน คบส. ระหว่างส่วนกลางและส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
5. เป็นผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาในการปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค
6. เป็นวิทยากรด้านงาน คบส. ในส่วนภูมิภาค
7. ประเมินสถานการณ์งาน คบส. ในส่วนภูมิภาคเสนอต่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เพื่อการพัฒนาและแก้ไขปัญหา

- กลุ่มข้อมูลและกำกับงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1. ออกแบบการติดตาม กำกับ และประเมินผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ
2. เป็นศูนย์ส่งเสริมความเข้าใจ และสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรที่เกี่ยวข้อง
3. จัดทำและกำกับการงบประมาณของกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
4. รายงานการปฏิบัติงานต่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
5. ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

- กลุ่มพัฒนาระบบ มีหน้าที่ความรับผิดชอบดังนี้

1. ส่งเสริมการวิจัยและพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
2. พัฒนาคู่มือในระบอบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
3. กำหนดหลักการ แนวทาง และมาตรการบริหารเพื่อพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น

4. พัฒนาวิสัยทัศน์เพื่อกำหนดกลยุทธ์และนโยบาย
5. ประสานและทำแผนปฏิบัติงานรองรับนโยบาย
6. ประมวลข้อมูล สถิติ

ตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ของกอง คบ. ประกอบกับแผนงานส่งเสริมให้เกิดการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติงานที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้จัดทำขึ้น เพื่อให้สอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย ตั้งแต่ปี 2545 ถึงปัจจุบัน และมาตรการลดการใช้กระดาษในแผนเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ประจำปี 2551 กอง คบ. จึงได้จัดให้มีการส่งข้อมูล ข่าวสารต่างๆ ให้แก่เจ้าหน้าที่ภายในกอง คบ. ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เพื่อสนองต่อนโยบายของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และเป็นประโยชน์แก่การนิเทศงานประสานงาน ส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคได้อย่างราบรื่นและทันการณ์ อันได้แก่ นโยบาย แผนงาน โครงการงบประมาณ การกำกับติดตามผลงาน การพัฒนาบุคลากร ข้อมูลสำหรับการติดตาม กำกับดูแลและเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพ เป็นต้น

โดยที่ลักษณะของภารกิจและหน้าที่ความรับผิดชอบของกอง คบ. ต้องมีการเดินทางไปปฏิบัติราชการต่างจังหวัดบ่อยครั้ง วัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในการรับข้อมูลข่าวสารผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงการถึงเห็นถึงความสำคัญและความรู้ความสามารถในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละบุคคล จึงอาจทำให้เกิดข้อจำกัดต่างๆ ที่เป็นอุปสรรคต่อการรับข้อมูลข่าวสารผ่านทางสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพได้อย่างสะดวก ราบรื่นและทันการณ์

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ทำให้ผู้ศึกษามีความสนใจศึกษาหาแนวทางแก้ไขปัญหาอุปสรรคของการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกอง คบ. เพื่อปรับปรุงการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายในกอง คบ. ให้มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลต่อไป

## วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
2. เพื่อนำเสนอแนวทางแก้ไขอุปสรรคของการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น

## ขอบเขตของการนำเสนอ

ศึกษาเฉพาะปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น เพื่อนำเสนอแนวทางในการปรับปรุงการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายในกอง คบ. ให้มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผล โดยพิจารณาใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านบุคลากร ใน 2 ประเด็น คือ
  - 1.1 การเล็งเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
  - 1.2 ความสามารถในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับ-ส่งข้อมูล
2. ด้านวัสดุอุปกรณ์
3. ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
4. ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายในกอง คบ.
2. เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคต่อไป
3. เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับหน่วยงานอื่น ที่มีรูปแบบการดำเนินงานใกล้เคียงกับกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ในการนำไปเป็นแนวทางในการวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้มีผลกระทบต่อปริมาณและคุณภาพของการสื่อสารในที่ทำงาน ซึ่งมักเป็นผลกระทบในทางบวก แต่ในบางครั้งก็เป็นการลดประสิทธิภาพในการสื่อสารได้เช่นกัน (DuBrin, 2007, p. 163) ดังนั้นการสื่อสารเพื่อการประสานงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์โดยอาศัยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีปัจจัยต่างๆที่ทำให้เกิดอุปสรรคต่อการประสานงานได้ ผู้ศึกษาจึงได้รวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางในการศึกษาหาแนวทางแก้ไขอุปสรรคของการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น (กอง คบ.) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับการประสานงาน
2. ข้อมูล
3. การสื่อสารข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 1. แนวความคิดเกี่ยวกับการประสานงาน

ทฤษฎี POSDCORB ของ Luther Gulick และ L. Urwick ประกอบด้วยหลักในการบริหาร 7 ประการ คือ Planning(การวางแผน), Organizing(การจัดองค์การ), Staffing(การจัดหาบุคคล), Directing(การสั่งการ), Coordinating(การประสานงาน), Reporting(การรายงาน) และ Budgeting (งบประมาณ) ซึ่งเห็นได้ว่าการประสานงานเป็นส่วนหนึ่งของการบริหาร เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปด้วยความเรียบร้อย และราบรื่น จึงถือว่าการร่วมมือประสานงานคือหัวใจของการบริหาร

### 1.1 ความหมายของการประสานงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2523, หน้า 115) กล่าวว่า การประสานงาน หมายถึง ความร่วมมือร่วมใจ ในการจัดระเบียบงานให้เรียบร้อยสอดคล้องและกลมเกลียวเพื่อให้งานสมดุลและสำเร็จตามเป้าหมายในเวลาที่กำหนดไว้

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 15) กล่าวว่า ในทางราชการได้มีนักวิชาการให้ความหมายว่า การประสานงาน หมายถึง การจัดระเบียบวิธีการทำงาน เพื่อให้งานและเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆร่วมมือปฏิบัติงานเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว ไม่ทำให้งานซ้อนกัน ขัดแย้งกัน หรือเหลื่อมล้ำกัน ทั้งนี้เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนโยบายขององค์กรนั้นอย่างสมานฉันท์และมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นการประสานงาน หมายถึง การติดต่อสื่อสารเพื่อจัดระเบียบวิธีการทำงานให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้งานดำเนินไปอย่างราบรื่น และบรรลุวัตถุประสงค์

### 1.2 วัตถุประสงค์ของการประสานงาน

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 16-17) กล่าวว่า การประสานงานเกิดจากความต้องการที่จะให้งานหรือกิจกรรมย่อยๆ ที่จะทำให้เกิดผลสำเร็จ โดยปฏิบัติอย่างสอดคล้องในจังหวะเวลาเดียวกัน ได้ผลงานที่มีคุณภาพตามมาตรฐานที่เป็นไปตามข้อกำหนด ประหยัดเวลาและทรัพยากรในการปฏิบัติงาน

ก่อนการประสานงานควรกำหนดความต้องการให้แน่ชัดว่าจะประสานงานให้เกิดอะไร หรือเป็นอย่างไร หรือจะทำให้ได้ผลลัพธ์อย่างไร โดยทั่วไปมักประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานมีความสะดวกราบรื่น ไม่เกิดปัญหาข้อขัดแย้ง ซึ่งในการประสานงานในแต่ละครั้งหรือในแต่ละกรณี จะมีวัตถุประสงค์เฉพาะของการประสานงานดังนี้

1. เพื่อแจ้งให้ผู้ซึ่งมีส่วนเกี่ยวข้องทราบ
2. เพื่อรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์อันดี
3. เพื่อขอคำยินยอมหรือความเห็นชอบ
4. เพื่อขอความช่วยเหลือ
5. เพื่อขจัดข้อขัดแย้งอันอาจมีขึ้น

### 1.3 ประโยชน์ของการประสานงาน

กิติมา ปรีดีติลล (2529, หน้า 220-227) กล่าวถึงประโยชน์ของการประสานงานว่า การประสานงานเป็นกระบวนการที่ต้องจัดให้มีทุกขั้นตอนของการบริหาร และยังเป็นตัวช่วยผสมผสานปัจจัยในการบริหาร ได้แก่ คน เงิน วัสดุ การจัดการ และเวลาให้ผสมผสานกลมกลืนกัน จึงถือได้ว่าการประสานงานเป็นกระบวนการในการบริหารที่สำคัญอย่างหนึ่ง เพราะทำให้เกิดประโยชน์อย่างมากในการบริหาร คือ

1. ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายได้อย่างราบรื่นและรวดเร็ว
2. ช่วยขจัดความสูญเปล่าและประหยัดในเรื่องเกี่ยวกับเวลา เงิน วัสดุ
3. ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ช่วยสร้างความเข้าใจอันดี สร้างความสามัคคีธรรมในหมู่คณะ และลดความขัดแย้ง
5. ช่วยสร้างขวัญในการทำงานของข้าราชการ บุคลากรและเจ้าหน้าที่ในองค์กร
6. ช่วยลดอันตรายอันเกิดจากความบกพร่องในการทำงานให้น้อยลง
7. ช่วยป้องกันการงานที่ซ้ำซ้อนกัน เพราะทุกฝ่ายเข้าใจในหน้าที่ตนเอง และเข้าใจหลักการและวิธีปฏิบัติได้เป็นอย่างดี
8. ช่วยให้องค์กรเข้าใจปัญหาหน่วยงานอื่น และนำมาเป็นบทเรียนการป้องกันปัญหา

ซึ่งมีความสอดคล้องกับแนวความคิดของ สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 19-20) ที่ได้กล่าวไว้ว่า การประสานงานทำให้เกิดกำลังกลุ่มเป็นกำลังที่เกิดขึ้นใหม่จากแรงประสานที่ว่าเป็นกำลังใหม่ เพราะ

หากเอากำลั้งเดิมของแต่ละคนรวมเข้าด้วยกันทั้งหมดก็ยังไม่ยกว่ากำลั้งกลุ่มที่เกิดจากแรงประสานประโยชน์ของการประสานงานที่ทำให้ได้รับสิ่งที่เป็นผลดีมีดังนี้

1. ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายโดยราบรื่นและรวดเร็ว
2. ช่วยให้ทุกคน ทุกฝ่าย มีความเข้าใจซาบซึ้งถึงนโยบายและวัตถุประสงค์ของหน่วยงานได้ดียิ่งขึ้น
3. ช่วยประหยัดเวลาในการทำงาน
4. ช่วยประหยัดเงิน วัสดุและสิ่งของต่าง ๆ
5. ช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ
6. ช่วยให้เกิดการทำงานเป็นทีม
7. ช่วยเพิ่มผลสำเร็จของงานให้มากขึ้น
8. ช่วยสร้างความเข้าใจอันดี และสามัคคีธรรมในหมู่คณะ
9. ช่วยป้องกันการก้าวก่ายหน้าที
10. ช่วยขจัดปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนหรือเหลื่อมล้ำกัน
11. ช่วยให้เข้าใจข้อเท็จจริงและปัญหาของหน่วยงานอื่น
12. ช่วยสร้างความกลมเกลียว
13. ช่วยลดข้อขัดแย้งในการทำงาน
14. ช่วยสร้างเสริมขวัญในการทำงาน
15. ช่วยให้เกิดความปลอดภัยในการทำงาน
16. ช่วยกระตุ้นความคิดสร้างสรรค์และสู่ทางการปรับปรุงงาน
17. ช่วยเพาะนิสัยการให้ความร่วมมือ
18. ช่วยสร้างความสำนึกในการรับผิดชอบร่วมกัน

จากแนวคิดของนักวิชาการข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า การประสานงานมีประโยชน์ดังนี้

1. ช่วยให้การดำเนินงานบรรลุเป้าหมายโดยราบรื่น เพราะการประสานงานช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจในนโยบายและวัตถุประสงค์ของงานได้ดีขึ้น ทำให้ลดการขัดแย้งของบุคคลที่ต้องทำงานร่วมกัน
2. ช่วยให้การดำเนินงานร่วมกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทำให้เกิดความสามัคคีและมีพลังในการทำงาน ทำให้เกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน และช่วยเสริมสร้างขวัญในการทำงานให้ดีขึ้น



3. **ป้องกันไม่ให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อนกัน** ซึ่งสามารถประหยัดทรัพยากรทางการบริหารได้ เช่น คน เงิน วัสดุ อุปกรณ์ และเวลาในการทำงาน จึงทำให้มีการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรได้

#### 1.4 องค์ประกอบของการประสานงาน

สามารถจำแนกองค์ประกอบที่สำคัญของการประสานงาน ได้ดังนี้  
(สมิต สัจฉกร, 2546, หน้า 16)

1. **ความร่วมมือ** ต้องมีการสร้างสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันของทุกฝ่าย โดยอาศัยความเข้าใจ หรือการตกลงร่วมกัน มีการรวบรวมกำลังความคิด วิธีการ เทคนิค และระดมทรัพยากร มาสนับสนุนงานร่วมกัน เพื่อให้เกิดความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เต็มใจที่จะทำงานร่วมกัน
2. **จังหวะเวลา** ต้องมีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของ แต่ละคน ตามกำหนดเวลาที่ตกลงกันให้ตรงเวลา
3. **ความสอดคล้อง** ต้องมีการพิจารณาความเหมาะสมพอดี ไม่ทำงานซ้อนกัน
4. **ระบบการสื่อสาร** ต้องมีการสื่อสารที่เข้าใจตรงกันอย่างรวดเร็ว และราบรื่น
5. **ผู้ประสานงาน** ต้องสามารถดึงทุกฝ่ายเข้าร่วมทำงาน เพื่อตรงไปสู่จุดหมายเดียวกัน ตามที่กำหนดเป็นวัตถุประสงค์ของงาน

#### 1.5 หลักของการประสานงาน

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 33-35) กล่าวว่า การประสานงานจะสัมฤทธิ์ผลต้องยึดถือหลักการสำคัญ ดังต่อไปนี้

##### 1. จัดให้มีกระบวนการบริหารที่เป็นระบบ

การประสานงานที่ดีจะต้องเริ่มต้นด้วยการวางแผนที่ดี กำหนดวัตถุประสงค์และนโยบาย กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติตามกระบวนการทำงาน กำหนดเวลาและสถานที่ ตลอดจนผู้รับผิดชอบ เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องทราบว่าในวันเวลาใด ใครจะทำอะไรที่ไหน และทำอย่างไร เป็นการสะดวกแก่ทุกฝ่ายในการติดต่อประสานงาน

## 2. จัดให้มีระบบของความร่วมมือที่ดี

ต้องทำให้เกิดการยอมรับระหว่างทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้มีความพร้อมที่จะให้ความร่วมมือซึ่งกันและกัน มีน้ำใจไมตรีต่อกัน อันจะเป็นผลให้งานดำเนินไปด้วยดีและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ตรงตามเป้าหมาย

## 3. จัดให้มีระบบการสื่อสารที่ดี

การติดต่อสื่อสารระหว่างกันภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงาน ต้องมีการกำหนดตัวบุคคล สถานที่ติดต่อ วัน เวลา และเครื่องมือที่จะใช้ในการสื่อสาร ทั้งจะต้องจัดให้มีระบบสื่อสารจากบนสู่ล่าง จากล่างสู่บน และในระดับเดียวกันอย่างเหมาะสม

## 4. จัดให้มีการประสานวัตถุประสงค์และนโยบาย

การที่จะทำให้เกิดเอกภาพในการประสานงานต้องทำความเข้าใจในวัตถุประสงค์ว่าจะประสานงานให้เกิดผลอย่างไร มีนโยบายที่กำหนดขึ้นไว้เป็นหลักการเพื่อใช้เป็นกรอบหรือแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน อันจะเป็นผลให้ประสานงานโดยมีจุดมุ่งหมายเดียวกัน และสอดคล้องต้องกันทั้งจังหวะและเวลา

## 5. จัดให้มีระบบความสัมพันธ์ที่ดี

ผู้ร่วมงานต้องมีความไว้วางใจกัน จึงต้องจัดให้มีการพบปะแลกเปลี่ยนความคิดเห็น และทำความคุ้นเคยกันบ้าง เว้นแต่จะเป็นการประสานงานในทางลับที่มีรหัสเป็นเครื่องแสดงถึงความเป็นพวกเดียวกัน เพื่อให้มีความไว้วางใจกัน

## 6. จัดให้รู้สิ่งที่จะต้องประสานงานให้ชัดเจน

การที่ผู้ร่วมงานได้รู้ชัดว่างานจะต้องประสานงานในเรื่องใด มีสิ่งใดที่จะต้องประสาน ทำให้การประสานงานมีความครอบคลุมครบถ้วน ไม่ขาดตกบกพร่องมีความสอดคล้องทั้งกิจกรรมและจังหวะเวลา

## 7. จัดให้รู้รูปแบบและวิธีการประสานงาน

การประสานงานภายในหน่วยงานเดียวกันอาจไม่มีรูปแบบหรือพิธีการมาก ผู้ร่วมงานมีความรู้จักคุ้นเคยกันอยู่แล้ว แต่การประสานงานระหว่างหน่วยงานจะต้องกำหนดให้รู้รูปแบบ และวิธีการในการปฏิบัติให้ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อเป็นการป้องกันปัญหาความขัดแย้ง

## 1.6 ประเภทของการประสานงาน

การประสานงานอาจแบ่งเป็นประเภทใหญ่ๆ ดังนี้ (สมิต สัจฉกร, 2546, หน้า 43)

1. การประสานงานภายในหน่วยงานหรือองค์การเดียวกันและการประสานงานต่างหน่วยงานหรือองค์การ โดยการประสานงานภายในหน่วยงานเดียวกันจะมีความสะดวกกว่าการประสานงานระหว่างหน่วยงาน แต่การประสานงานทั้งภายในหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วยงานนั้น ควรจัดให้มีระบบต่างๆ เพื่อให้การประสานงานมีประสิทธิภาพ ได้แก่ การกำหนดอำนาจหน้าที่ของหน่วยงานให้ชัดเจนเพื่อไม่ให้เกิดการทำงานซ้ำซ้อนกัน การตั้งคณะกรรมการเพื่อกำหนดระเบียบวิธีในการบริหารและการประสานงานเพื่อลดความขัดแย้ง และการใช้วิธีการงบประมาณเป็นเครื่องมือสำหรับควบคุมให้การปฏิบัติงานในส่วนต่างๆของแต่ละโครงการประสานกัน เป็นต้น

2. การประสานงานในแนวดิ่งและแนวนอน โดยการประสานงานในแนวดิ่งหมายถึง การประสานงานจากผู้บังคับบัญชาไปสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา และกลับกันคือการประสานงานระหว่างผู้ใต้บังคับบัญชากับผู้บังคับบัญชา ส่วนการประสานงานในแนวนอน หมายถึง การประสานงานกับบุคคลในระดับเดียวกัน เช่น ระหว่างหัวหน้าหน่วยกับหัวหน้าอีกหน่วยหนึ่ง หรือหัวหน้าส่วนหนึ่งกับหัวหน้าอีกส่วนหนึ่ง หรือหัวหน้าฝ่ายหนึ่งกับหัวหน้าอีกฝ่ายหนึ่ง เป็นต้น

## 1.7 รูปแบบของการประสานงาน

สมิต สัจฉกร (2546, หน้า 53-59) กล่าวถึง รูปแบบของการประสานงาน ดังนี้

1. การประสานงานในรูปแบบพิธีการ หมายถึง มีแบบพิธีที่ต้องปฏิบัติ เช่น มีหนังสือติดต่อ หรือต้องแจ้งให้คณะกรรมการเฉพาะกิจรับรู้ และขอความเห็นชอบ เป็นต้น

**ลักษณะการประสานงานที่เป็นพิธีการ มีดังนี้**

- ต้องทำอย่างเป็นกระบวนการมีขั้นตอนการปฏิบัติและมีระเบียบวิธีปฏิบัติกำหนดไว้ เช่น การติดต่อระหว่างส่วนราชการ ต้องปฏิบัติตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี
- มีการสื่อสารเป็นลายลักษณ์อักษรทำเป็นหนังสือราชการ หรือจดหมายธุรกิจ
- กำหนดให้มีช่องทางการสื่อสารที่แน่นอน
- สื่อสารเป็นไปตามระดับชั้นผ่านผู้รับผิดชอบในแต่ละระดับ
- อาจกำหนดให้ใช้แบบพิมพ์เพื่อให้กรอกข้อมูลอย่างครบถ้วน

### ข้อดีของการประสานงานในรูปแบบพิธีการ

- ทำให้การปฏิบัติเป็นไปอย่างมีระบบมีระเบียบแบบแผน
- มีหลักฐานอ้างอิงสะดวกต่อการติดตามและควบคุม
- มีจุดติดต่อประสานงานที่กำหนดไว้ให้รู้ชัด
- มีระบบการปฏิบัติตามสายการบังคับบัญชา ซึ่งยึดเป็นหลักปฏิบัติได้
- มีบันทึกสามารถจัดทำทะเบียนคุมเรื่อง สะดวกต่อการค้นคว้าข้อมูล

### ข้อเสียของการประสานงานในรูปแบบพิธีการ

- ขาดความคล่องตัวและเกิดความล่าช้า
- มีหลักฐานควบคุมจนเกิดความกังวลในความรับผิดชอบ
- ถ้าไม่รู้ระเบียบพิธีการก็จะติดต่อประสานงานไม่ได้
- ถ้าสายการบังคับบัญชามีหลายระดับ จะเกิดความล่าช้าและไม่รู้ว่างานดำเนินไปถึงไหน เรื่องอยู่ที่ใคร
- มีงานเกี่ยวกับเอกสารเกิดขึ้นเป็นภาระในงานปฏิบัติ

2. การประสานงานที่ไม่เป็นพิธีการ หมายถึง การประสานงานอย่างไม่มีพิธีรีตรอง เพียงแต่ทำความตกลงให้ทราบถึงการที่จะปฏิบัติให้เป็นไปในจังหวะเวลาเดียวกันด้วยจุดประสงค์เดียวกัน โดยทั่วไปการประสานงานแบบไม่เป็นพิธีการจะใช้ในการประสานงานภายในหน่วยงานเดียวกัน และเป็นงานประจำซึ่งคุ้นเคยกับวิธีการปฏิบัติอยู่แล้ว

### ลักษณะการประสานงานที่ไม่เป็นพิธีการ มีดังนี้

- มีการปฏิบัติตามความสัมพันธ์ส่วนบุคคล
- ไม่มีกระบวนการและขั้นตอนปฏิบัติไว้เป็นระเบียบปฏิบัติ
- โดยทั่วไปใช้การสื่อสารด้วยวาจาแต่อาจจะมีหนังสือตามมาในภายหลัง
- มีการสื่อสารตามช่องทางที่สะดวก โดยอาศัยความสัมพันธ์ที่ใกล้ชิด
- การสื่อสารมักไม่เป็นไปตามระดับชั้น
- การดำเนินการไม่มีระเบียบพิธีการ

### ข้อดีของการประสานงานในรูปแบบไม่เป็นพิธีการ

- ทำให้มีการยืดหยุ่นได้ตามสถานการณ์
- มีความคล่องตัวในการปฏิบัติ
- สื่อสารด้วยการพูดสะดวกและรวดเร็ว

- เกิดการสื่อสารที่ไม่เป็นทางการมีความสะดวก
- เลือกผู้รับการติดต่อสื่อสารได้ตามความถนัด
- ดำเนินการได้โดยไม่เสียเวลากับระเบียบพิธีการ

#### ข้อเสียของการประสานงานในรูปแบบไม่เป็นพิธีการ

- อาจเกิดการเลือกปฏิบัติเป็นแต่ละกรณี
- ทำให้เกิดความสับสนในการปฏิบัติ
- ไม่มีหลักฐานอ้างอิง
- เกิดการสื่อสารผิดช่องทางและมีปัญหายุ่งยากตามมา
- ก่อให้เกิดความขัดแย้งได้ง่าย
- อาจดำเนินการตามอำเภอใจจนเกิดความเสียหาย

## 1.8 ปัญหาอุปสรรคของการประสานงาน

ปัญหาการประสานงานมีโอกาสเกิดขึ้นระหว่างบุคคลในแต่ละระดับชั้นการบังคับบัญชา ทั้งระหว่างผู้ร่วมงานในระดับเดียวกันและระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และอาจเกิดขึ้นกับบุคคลภายนอกที่ต้องติดต่อประสานงานกัน

หลุยส์ จัมปาเทศ (2526, หน้า137-152) อธิบายไว้ว่าการประสานงานอาจเกิดปัญหาและอุปสรรคในหลายประการดังนี้

1. **ปัญหาและอุปสรรคจากผู้ประสานงาน** ได้แก่ การขาดการวางแผนที่ดี ขาดการติดตามประเมินผล ขาดความรู้ความเข้าใจในงาน ไม่กล้าตัดสินใจ ขาดเทคนิคในการประสานงาน เป็นต้น
2. **ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากผู้ร่วมงานหรือทีมงาน** ซึ่งขาดความรับผิดชอบต่อส่วนร่วม ไม่เห็นคุณค่าของการทำงานร่วมกัน มีทัศนคติที่ไม่ดีต่องานหรือผู้ประสานงาน ขาดความรู้ความสามารถในงานนั้น ขาดการติดต่อสื่อสารและข้อมูลที่ดีในกลุ่ม ขาดการกำหนดตัวผู้รับผิดชอบ หรือการกำหนดตัวบุคคลที่รับผิดชอบไม่เหมาะสม บรรยากาศในการทำงานไม่เอื้ออำนวย หรือเกิดความขัดแย้งในหมู่คณะผู้ปฏิบัติงาน เป็นต้น
3. **ปัญหาและอุปสรรคที่เกิดจากตัวผู้บริหารหรือกระบวนการบริหาร** ขาดการวางแผนร่วมกัน ขาดความร่วมมือตั้งแต่ต้น ขาดระบบการติดตามผล รวมทั้งการขาดการเสริมแรงหรือการให้

กำลังใจแก่ผู้ปฏิบัติงาน ระบบการบริหารงานที่ซ้ำซ้อน มีขั้นตอนมากเกินไป นโยบายหรือวัตถุประสงค์ไม่แน่นอน เป็นต้น

4. ปัญหาและอุปสรรคอันเกิดจากระบวนการทำงาน ซึ่งขาดการตั้งเป้าหมายที่ดีที่สามารถปฏิบัติได้ ขาดขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ขาดการคิดเพื่อแก้ไขปัญหาหรือการปรับปรุงงาน เป็นต้น

สมิต สัชฌกร (2546, หน้า 62-63) กล่าวว่า โดยทั่วไปสาเหตุใหญ่ของปัญหาในการประสานงาน อันเป็นผลให้งานไม่บรรลุวัตถุประสงค์ มีดังนี้

1. ขนาดขององค์การ องค์การมีขนาดใหญ่มากเกินไป ความลำบากในการประสานงานก็ย่อมมีมากขึ้นเท่านั้น ทั้งนี้เพราะองค์การขนาดใหญ่ย่อมมีการแบ่งงานออกเป็นหลายหน่วยงาน และหลายระดับ

2. การใช้ความชำนาญพิเศษในการปฏิบัติงาน อาจพบว่านักบัญชีที่มุ่งทำงานให้ถูกต้องตามหลักการบัญชี นักกฎหมายก็มองลักษณะการทำงานขององค์การไปในแง่กฎหมาย เป็นต้น ซึ่งเป็นการยากที่จะทำให้บุคคลหรือกลุ่มผู้ชำนาญพิเศษเหล่านี้มองสิ่งต่างๆ ในแง่เดียวกันเป้าหมายที่เป็นส่วนรวมขององค์การ เมื่อเป็นเช่นนี้การที่จะดึงเอาบุคคลหรือกลุ่มบุคคลดังกล่าว ซึ่งมีความคิดเห็นเป็นเอกเทศให้มาประสานงานกันก็อาจจะกระทำไม่ได้โดยยากลำบากยิ่ง เพราะบุคคลเหล่านี้มักแยกตัวเป็นอิสระและนิยมสร้างอาณาจักรของตนเองซึ่งเป็นการยากที่จะไปประสานงานกับเขาได้

3. ความจำเป็นที่จะต้องมีการเปลี่ยนแปลงนโยบายและวิธีปฏิบัติงาน ในปัจจุบันองค์การหรือหน่วยงานต่างๆ มักจะนำเอาความรู้และวิธีปฏิบัติงานใหม่ๆ มาใช้อยู่เสมอ ทั้งนี้ก็เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ และเพื่อก้าวให้ทันกับความเจริญทางวิชาการ ฉะนั้น ถ้าวัตถุประสงค์หรือนโยบายขององค์การที่ตั้งไว้แน่นอนคงที่ การประสานงานระหว่างหน่วยงานต่างๆ ก็จะต้องเปลี่ยนแปลงวิธีการดำเนินงานก็ย่อมเป็นไปได้ด้วยความยากลำบาก

กล่าวโดยสรุปแล้ว ปัญหาและอุปสรรคของการประสานงาน สามารถเกิดขึ้นได้จากปัจจัยหลายประการ ซึ่งมักเกิดจากระบวนการบริหารภายในองค์การ อันได้แก่ การจัดโครงสร้างองค์การ การเปลี่ยนแปลงนโยบายและแผนการปฏิบัติงาน ปัญหาในด้านความเข้าใจ ความรู้ ความสามารถ ความร่วมมือของผู้ปฏิบัติงาน และความสามารถในการสื่อสาร เทคนิคการประสานงานของผู้ประสานงาน

## 2. ข้อมูล

วคิน เพิ่มทรัพย์ และวิโรจน์ ชัยมูล (2548, หน้า 152-154) ได้อธิบายถึงความหมายของ ข้อมูล แหล่งข้อมูล คุณสมบัติของข้อมูลที่ดี ไว้ดังนี้

### 2.1 ความหมายของข้อมูล

ข้อมูล คือ ข้อเท็จจริงที่มีการรวบรวมไว้และมีความหมาย อาจเกี่ยวข้องกับ คน สิ่งของ หรือเหตุการณ์อื่นๆ

### 2.2 แหล่งข้อมูล

ในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่การติดต่อสื่อสารแบบไร้พรมแดนเกิดขึ้นอย่างมากมาย ทำให้ข้อมูลถูกเผยแพร่และกระจายการใช้งานได้อย่างทั่วถึง ซึ่งสามารถแจกแจงแหล่งที่มาของข้อมูลได้ดังนี้

- แหล่งข้อมูลภายใน เป็นแหล่งกำเนิดของข้อมูลที่อยู่ภายในองค์กรทั่วไป ข้อมูลที่ได้มานั้นอาจมาจากพนักงานหรือมีอยู่แล้วในองค์กร ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานหลักขององค์กรและมีความสำคัญมาก
- แหล่งข้อมูลภายนอก เป็นแหล่งกำเนิดของข้อมูลที่อยู่ภายนอกองค์กร โดยทั่วไปแล้วสามารถนำข้อมูลต่างๆเหล่านั้นมาใช้ประโยชน์ในองค์กร หรือนำมาใช้กับการประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อให้ได้ระบบงานที่สมบูรณ์ขึ้นได้ เราสามารถหาข้อมูลจากแหล่งภายนอกนี้ได้จากบริษัทผู้ให้บริการข้อมูล หรือจากหนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ หรือสื่ออื่นๆได้ทั่วไป

### 2.3 คุณสมบัติของข้อมูลที่ดี

ข้อมูลที่จะนำมาใช้ประมวลผลเพื่อให้ได้สารสนเทศที่ต้องการนั้น อาจได้มาจากทั้งแหล่งข้อมูลภายในหรือภายนอกองค์กร ซึ่งหากได้ข้อมูลที่ดี ย่อมหมายถึงความได้เปรียบในการดำเนินการตามไปด้วย ซึ่งจำเป็นต้องมีคุณสมบัติขั้นพื้นฐาน ดังนี้

- **ความถูกต้อง (Accuracy)** ข้อมูลที่ดีต้องมีความถูกต้อง เพื่อให้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ข้อมูลที่เป็นจริงและมีความคลาดเคลื่อนอยู่มาก อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อการเอาข้อมูลนั้นไปใช้ต่ออีกได้
- **มีความเป็นปัจจุบัน (Update)** ข้อมูลที่ดีจำเป็นต้องมีการปรับปรุงแก้ไขให้มีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ เนื่องจากปกติข้อมูลจะมีลักษณะคงที่ เว้นแต่ว่าจะมีผู้มาแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลนั้นเสียใหม่ อีกทั้งเหตุการณ์ต่างๆ มักเกิดขึ้นใหม่อยู่ตลอดเวลา หากข้อมูลล้าสมัยหรือไม่มีการปรับปรุงใดๆ การนำไปใช้ประโยชน์ก็จะได้ผลลัพธ์ที่คลาดเคลื่อนหรือเกิดความผิดพลาดได้
- **ตรงตามความต้องการ (Relevance)** ควรมีการสำรวจเกี่ยวกับขอบเขตของข้อมูลที่จะนำมาใช้ให้สอดคล้องและตรงกับความต้องการของหน่วยงานให้มากที่สุด ข้อมูลนั้นถึงแม้จะถูกต้องมากแค่ไหน แต่หากไม่สอดคล้องกับความต้องการ ก็ไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์หรือช่วยในการตัดสินใจใดๆ ได้
- **ความสมบูรณ์ (Complete)** การนำเอาข้อมูลมาใช้ประโยชน์นั้น จะต้องมีความสมบูรณ์ของข้อมูลมากพอ จึงจะทำให้การนำไปใช้นั้นเกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ การเก็บรวบรวมข้อมูลสามารถทำได้มากกว่าหนึ่งครั้ง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์จริงๆ เช่น การเก็บข้อมูลเชิงสถิติ อาจต้องเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการออกแบบสอบถาม รอบแรกเสียก่อน หรือที่เรียกว่า ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) จากนั้นจึงเอามาหาค่าที่ต้องการจริงๆ เรียกว่าเป็นข้อมูลชั้นสอง หรือข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) จึงจะนำไปใช้ประโยชน์ต่อได้ ความสมบูรณ์ของข้อมูลนี้อาจรวมถึงข้อมูลนั้นต้องมีความครบถ้วนด้วย
- **สามารถตรวจสอบได้ (Verifiable)** ข้อมูลที่มีอยู่ในปัจจุบันอาจหามาได้จากแหล่งข้อมูลหลายๆ แหล่งด้วยกัน ซึ่งอาจมีทั้งข้อมูลที่เชื่อถือได้ หรือข้อมูลที่เป็นกอลวงของคู่แข่งกัน ดังนั้นหากต้องการนำมาประมวลผลจึงควรเลือกข้อมูลที่สามารถตรวจสอบแหล่งที่มา หรือแหล่งที่มีหลักฐานอ้างอิงต่างๆ ได้ เพื่อป้องกันข้อมูลที่ไม่เกิดประโยชน์และอาจนำผลเสียหายมาให้นั่นเอง

## 2.4 ข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพที่กอง คบ. ควรมี

ข้อมูลที่กอง คบ. ควรมีเพื่อนำมาใช้ในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ได้แก่



- นโยบาย แผนงาน โครงการ และงบประมาณที่สนับสนุนหน่วยงานในส่วนภูมิภาค เพื่อดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ
- ผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคผู้บริโภคดีด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาค ได้แก่ ผลการดำเนินงานตามนโยบาย แผนงาน และโครงการที่ส่วนภูมิภาคได้รับการสนับสนุน งบประมาณจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ผลการดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน ในส่วนภูมิภาค ผลการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่มีส่วนเกี่ยวข้องหรือ มีผลกระทบต่อส่วนภูมิภาค และผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กอง คบ.
- กฎหมายต่างๆที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ได้แก่ พระราชบัญญัติ ประกาศกระทรวงสาธารณสุข ประกาศสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา คำสั่งกระทรวงสาธารณสุข คำสั่งสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
- การแจ้งเตือนภัยผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ได้คุณภาพมาตรฐาน เพื่อการติดตามเฝ้าระวัง ในส่วนภูมิภาค
- ข่าวประชาสัมพันธ์ การจัดประชุม การจัดอบรม สัมมนา ทั้งภายในและภายนอก สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่เกี่ยวข้องกับเจ้าหน้าที่กอง คบ. และเจ้าหน้าที่ในส่วน ภูมิภาค

### 3. การสื่อสารข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์

#### 3.1 ความหมายของการสื่อสารข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์

การสื่อสารข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง กระบวนการถ่ายโอนหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลกันระหว่างผู้ส่งและผู้รับ โดยผ่านช่องทางสื่อสาร เช่น อุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ หรือคอมพิวเตอร์ เป็นตัวกลางในการส่งข้อมูล เพื่อให้ผู้ส่งและผู้รับเกิดความเข้าใจซึ่งกันและกัน (สุขุม เกลยทรัพย์ และคนอื่นๆ, 2548, หน้า 139)

#### 3.2 องค์ประกอบขั้นพื้นฐานของระบบการสื่อสารข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์

องค์ประกอบขั้นพื้นฐานของระบบการสื่อสารข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถจำแนกได้ ดังนี้ (สุขุม เกลยทรัพย์ และคนอื่นๆ, 2548, หน้า 139)

1. ผู้ส่งสาร (Sender) หรือ แหล่งกำเนิดข่าวสาร (Source)

2. ผู้รับสาร (Receiver) หรือ จุดหมายปลายทางข่าวสาร (Target)
3. สาร (Message) ซึ่งในปัจจุบันมักพบเห็นในรูปของสื่อประสม (Multimedia) ที่อาจมีทั้งลักษณะที่เป็นข้อความตัวอักษร เสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว
4. สื่อกลาง (Media)
5. โพรโทคอล (Protocol) และซอฟต์แวร์ (Software)
  - โพรโทคอล (Protocol) หมายถึง กฎระเบียบมาตรฐาน หรือข้อกำหนด ขั้นตอน ที่ใช้ในการแลกเปลี่ยนข้อมูล เพื่อให้ผู้รับและผู้ส่งสามารถสื่อสารกันได้เข้าใจ
  - ซอฟต์แวร์ (Software) หมายถึง โปรแกรมที่ใช้ในการติดต่อสื่อสาร เช่น โปรแกรมรับส่งอีเมล เป็นต้น

### 3.3 ทิศทางการสื่อสารของข้อมูล

ในการติดต่อสื่อสารเพื่อส่งข้อมูลระหว่างผู้รับและผู้ส่งโดยผ่านตัวกลางนั้น สามารถแบ่งทิศทางการสื่อสารของข้อมูลได้เป็น 3 ลักษณะ คือ (สุขุม เฉลยทรัพย์ และคนอื่นๆ, 2548, หน้า 141-142)

1. **แบบทิศทางเดียว (Simplex)** เป็นทิศทางการสื่อสารข้อมูลโดยที่ข้อมูลจะถูกส่งจากทิศทางหนึ่งไปยังอีกทิศทางหนึ่ง ซึ่งผู้รับไม่สามารถส่งข้อมูลย้อนกลับมาได้ เรียกการส่งข้อมูลในลักษณะนี้ว่า “One-way Communication” เช่น การกระจายเสียงวิทยุ
2. **แบบกึ่งสองทิศทาง (Half duplex)** เป็นทิศทางการสื่อสารข้อมูลที่แต่ละฝ่ายสามารถรับ – ส่งข้อมูลได้ แต่จะไม่สามารถทำพร้อมกันได้ โดยเมื่อฝั่งส่งทำการส่งข้อมูลมา ทางฝั่งรับต้องทำการรับและไม่สามารถตอบกลับได้จนกว่าฝั่งส่งจะหยุดส่งแล้ว เมื่อฝั่งรับทำการตอบกลับก็จะกลายเป็นผู้ส่งแทน เช่น กระดานสนทนา (Webboard) และ E-mail
3. **แบบสองทิศทาง (Full duplex)** เป็นทิศทางการสื่อสารข้อมูลที่แต่ละฝ่ายสามารถรับ – ส่งข้อมูลได้พร้อมกันทั้งสองทาง แม้ในขณะที่ฝั่งส่งกำลังส่งข้อมูลอยู่ ฝั่งรับก็สามารถส่งข้อมูลได้เช่นกัน เช่น การคุยโทรศัพท์ ห้องสนทนา (Chat room)

#### 4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพียงฤทัย เสาร์มณี (2534) ได้ทำการวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรค ในการดำเนินงานของ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาวิเคราะห์ระบบงานที่ทำให้ ภาพพจน์ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาในสายตาของคนภายนอกไม่โปร่งใส (2) ให้ได้ ความรุนแรงของปัญหา สาเหตุของปัญหา และแนวทางแก้ไขปัญหา (3) เป็นฐานข้อมูลในการ พิจารณาของคณะทำงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งมีวิธีการศึกษาเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหาร และผู้ มีอายุงานในสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยามากกว่า 10 ปี ผลการวิเคราะห์พบว่า สภาพ ปัญหาและสาเหตุที่ทำให้ระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร มีที่มาจากสาเหตุหลัก 9 ประการที่มีความสัมพันธ์กัน คือ (1) นโยบาย (2) การวางแผน (3) การ ประสานงานและข้อมูลข่าวสาร (4) เจ้าหน้าที่(ผู้บริหาร/ผู้ปฏิบัติ) (5) การบริหารและการดำเนินงาน (6) การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ (7) ปัญหาเศรษฐกิจ การเมือง ทั้งในและนอกประเทศ (8) การขาด แคลนงบประมาณ (9) การประสานงานกับหน่วยงานอื่น(ต่างกระทรวง) จึงได้มีข้อเสนอแนะว่าใน การปรับปรุงการบริหารและดำเนินการจำเป็นต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงทุกจุดไปพร้อมๆกัน

สมชาย ปรีชาทวีกิจ (2538) ได้ศึกษาความเป็นไปได้ในการนำ “อินเทอร์เน็ต” มาใช้ ประโยชน์ในงานคุ้มครองผู้บริโภคทางด้านสาธารณสุข: ศึกษากรณีสำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยา ผลการศึกษาพบว่า (1) ผู้บริหารของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาให้การสนับสนุน การใช้งานอินเทอร์เน็ต (2) บริการที่มีในระบบอินเทอร์เน็ตสามารถนำมาใช้ประโยชน์ในงาน คุ้มครองผู้บริโภคทางด้านสาธารณสุขของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้ (3) บุคลากร ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาส่วนใหญ่ยังไม่มีความรู้ในด้านของวิธีการใช้ อินเทอร์เน็ต แต่มีความรู้พื้นฐานด้านคอมพิวเตอร์อยู่ในเกณฑ์ที่ดีเพียงพอที่จะสามารถศึกษาและฝึก ใช้งานอินเทอร์เน็ตได้ (4) อุปกรณ์เครื่องมือที่จะการอำนวยความสะดวกในการใช้อินเทอร์เน็ต ยังมี ไม่เพียงพอ

ปรีชา ฉัตรวัฒนานันท์ (2543) ได้ศึกษาเรื่อง การประสานงานในระบบการคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ (คปส.) ผลการศึกษาพบว่า สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เป็นหน่วยงานหลักที่รับผิดชอบภารกิจคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ โดยมีองค์การและ กรมต่างๆทั้งในกระทรวงสาธารณสุขและต่างกระทรวงดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ภายใต้การ ส่งเสริมและสนับสนุนซึ่งกันและกัน ซึ่งการดำเนินงานให้สำเร็จภารกิจนั้นสามารถทำได้โดยการ

ประสานงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการประสานงานกับหน่วยงานส่วนภูมิภาคในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข และสังกัดจังหวัดที่มีภาระหน้าที่รับผิดชอบงานด้านสาธารณสุข การประสานงานนั้นเพิ่มขึ้นในทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงาน คือ การประสานงานเพื่อกำหนดแผนงาน การประสานงานเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติการตามแผนงาน การประสานงานเพื่อข้อมูลในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การประสานงานเพื่อจัดทำค่าของงบประมาณ และจัดสรรงบประมาณเพื่อปฏิบัติงาน คบส. ในแต่ละพื้นที่

ธีรพันธ์ ปานเจริญ (2546) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จากผลการศึกษาสรุปว่า แม้สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาจะได้พัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพครอบคลุมการทำงานในระดับกองและถึกลงไปถึงระดับกลุ่มงาน เกิดระบบข้อมูลข่าวสารและระบบการปฏิบัติงานที่ใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมืออันเป็นส่วนหนึ่งของการทำงานแล้วก็ตาม การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศก็ยังคงต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาทางด้านระบบงานสารสนเทศที่ต้องรองรับกับการใช้งานของเจ้าหน้าที่แต่ละคนอย่างครบถ้วนของการทำงาน ด้านประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์เพื่อรองรับการใช้งานของเจ้าหน้าที่ทุกคนอย่างทั่วถึงเต็มระบบ และด้านระบบเครือข่ายการสื่อสารข้อมูลทั้งภายในและการเชื่อมโยงกับภายนอก เพื่อให้สามารถแลกเปลี่ยนเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสารกับหน่วยงานต่างๆที่กำลังพัฒนาอย่างเต็มที่ตามนโยบายของรัฐบาล เพื่อการบริหารจัดการ และให้บริการแก่ประชาชน หน่วยงานต่างๆ รวมทั้งผู้ปฏิบัติงาน ผู้บริหารหน่วยงาน และผู้บริหารประเทศ เพื่อให้มีข้อมูลสำหรับการตัดสินใจ ดำเนินการได้อย่างถูกต้อง เพียงพอ และทันท่วงทีสำหรับการบริหารในทุกระดับ ตลอดจนการแข่งขันทางการค้ากับนานาประเทศ ดังนั้นการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าวนี้จึงจำเป็นต้องมีการกำหนดแผน และแนวทางดำเนินการที่ชัดเจน และมีเวลาดำเนินการที่เหมาะสมสอดคล้องกัน

### บทที่ 3

## ผลการศึกษา

การทราบถึงปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกอง คบ. จะทำให้สามารถหาแนวทางแก้ไขอุปสรรคของการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกอง คบ. ได้อย่างถูกต้องและตรงประเด็นได้ อีกทั้งทำให้การประสานงานเกิดประสิทธิภาพและก่อให้เกิดประสิทธิผลในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพให้ปลอดภัยอีกด้วย

การศึกษาปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกอง คบ. ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่เป็นข้าราชการกอง คบ. ทั้งหมด 35 คน (ไม่รวมลูกจ้าง) โดยใช้วิธีการแจกแบบสอบถามในช่วงเดือนกันยายน 2551 และทดสอบหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามที่สร้างขึ้น พบว่ามีค่า Cronbach's Alpha เท่ากับ 0.72 และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษาได้เป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในกอง คบ. ประเภทเจ้าหน้าที่ของรัฐ และประสบการณ์ประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น(กอง คบ.) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
3. ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกอง คบ.

## 1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามได้ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

N = 35		
ลักษณะประชากร	จำนวน(คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	15	42.86
หญิง	20	57.14
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 30 ปี	8	22.86
30-40 ปี	11	31.42
40-50 ปี	8	22.86
มากกว่า 50 ปี	8	22.86
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ปริญญาตรี	21	60.00
สูงกว่าปริญญาตรี	14	40.00
<b>ประสบการณ์ทำงานในกอง คบ.</b>		
น้อยกว่า 1 ปี	2	5.72
1-5 ปี	16	45.71
มากกว่า 5 ปี	17	48.57
<b>ประเภทเจ้าหน้าที่ของรัฐ</b>		
ข้าราชการตั้งแต่ระดับ 8 ขึ้นไป	14	40.00
ข้าราชการตั้งแต่ระดับ 6-7	9	25.72
ข้าราชการตั้งแต่ระดับ 3-5	12	34.28
<b>ประสบการณ์ประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์</b>		
เคย	32	91.43
ไม่เคย	3	8.57

จากตารางที่ 1 สามารถจำแนกประชากรตามลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้ดังนี้ ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 57.14 อายุระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.42 มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.57 มีประสบการณ์ทำงานในกอง คบ. มากกว่า 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 60 ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการระดับ 8 ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 40 และมีประสบการณ์ประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ คิดเป็นร้อยละ 91.43

## 2. การวิเคราะห์ปัจจัยที่อุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกอง คบ.

แบบสอบถามในการวิเคราะห์ปัจจัยที่อุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกอง คบ. พิจารณาใน 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และด้านสถานที่ปฏิบัติงาน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราเรียงอันดับ (Ordinal Scale) และกำหนดการให้คะแนนเป็น 5 ระดับตามแบบของ Likert Scale คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ซึ่งเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ ความคิดเห็นในเชิงบวก และความคิดเห็นในเชิงลบ

เกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของประชากรที่ศึกษาแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

$$\text{พิสัยของคะแนนเฉลี่ย} = \text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด} = 5 - 1 = 4$$

$$\text{กำหนดระดับความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนั้นจำนวนชั้น เท่ากับ 5}$$

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \text{พิสัย} / \text{จำนวนชั้น} = 4 / 5 = 0.8$$

ช่วงคะแนนพิจารณาระดับความคิดเห็นเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นในเชิงบวก คือ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าปัจจัยนั้นๆ ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง ไม่เห็นด้วยว่าปัจจัยนั้นๆ ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าปัจจัยนั้นๆ ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง เห็นด้วยว่าปัจจัยนั้นๆ ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าปัจจัยนั้นๆ ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ช่วงคะแนนพิจารณาระดับความคิดเห็นเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลที่เป็นความคิดเห็นในเชิงลบ คือ

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าปัจจัยนั้นๆ ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 หมายถึง เห็นด้วยว่าปัจจัยนั้นๆ ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าปัจจัยนั้นๆ ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 หมายถึง ไม่เห็นด้วยว่าปัจจัยนั้นๆ ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าปัจจัยนั้นๆ ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

สามารถแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยที่อุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกอง คบ. ได้ดังตาราง 2 ถึง ตาราง 6



ตาราง 2 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคด้านบุคลากร ในประเด็นการสังเกตเห็น  
ความสำคัญและประโยชน์ของการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

N = 35

ปัจจัยที่เป็น อุปสรรค ด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น					รวม	Mean	S.D.	ดีความ ระดับ ความ คิดเห็น
	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย ยิ่ง				
	จำนวนคน (ร้อยละ)								
<b>ความสำคัญและประโยชน์ของการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์</b>									
1. ไม่มีความจำเป็นที่ จะต้องรับ-ส่งข้อมูล เพื่อการประสานงาน ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	16 (45.71)	15 (42.85)	2 (5.72)	2 (5.72)	0 (0)	35 (100)	4.29	0.825	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
2. การประสานงาน ผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ทำให้เกิดความสะดวก และรวดเร็วกว่าการรับ- ส่งด้วยหนังสือราชการ	2 (5.72)	1 (2.86)	1 (2.86)	16 (45.71)	15 (42.85)	35 (100)	4.17	1.043	เห็น ด้วย
3. ข้อมูลที่รับ-ส่งผ่าน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เป็นประโยชน์ต่อการ ปฏิบัติงาน	2 (5.72)	0 (0)	4 (11.43)	15 (42.85)	14 (40)	35 (100)	4.11	1.022	เห็น ด้วย
<b>รวม</b>							<b>4.19</b>	<b>0.962</b>	เห็น ด้วย

จากตาราง 2 พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กอง คบ. ต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคด้านบุคลากร ในประเด็นการเข้าถึงถึงความสำคัญและประโยชน์ของการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.19 แสดงว่าในภาพรวมเจ้าหน้าที่กอง คบ. เห็นด้วยว่าปัจจัยด้านบุคลากร ในประเด็นการเข้าถึงถึงความสำคัญและประโยชน์ของการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.962 ซึ่งสามารถเรียงลำดับปัจจัยต่างๆ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องรับ-ส่งข้อมูลเพื่อการประสานงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 แสดงว่าเจ้าหน้าที่กอง คบ. ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าการรับ-ส่งข้อมูลเพื่อการประสานงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.825

ลำดับที่ 2 การประสานงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดความสะดวกรวดเร็วกว่าการรับ-ส่งด้วยหนังสือราชการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 แสดงว่าเจ้าหน้าที่กอง คบ. เห็นด้วยว่าการประสานงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.043

ลำดับที่ 3 ข้อมูลที่รับ-ส่งผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 แสดงว่าเจ้าหน้าที่กอง คบ. เห็นด้วยว่าข้อมูลที่รับ-ส่งผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.022

ตาราง 3 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคด้านบุคลากรในประเด็นความสามารถในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับ-ส่งข้อมูล

N = 35

ปัจจัยที่เป็น อุปสรรค ด้านบุคลากร	ระดับความคิดเห็น						รวม	Mean	S.D.	ตีความ ระดับ ความ คิดเห็น
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่แน่ใจ	เห็นด้วย	เห็นด้วย อย่างยิ่ง					
	จำนวนคน (ร้อยละ)									
<b>ความสามารถในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับ-ส่งข้อมูล</b>										
1. ท่านมีความสามารถในการใช้งานอินเทอร์เน็ต	0 (0)	0 (0)	1 (2.86)	21 (60)	13 (37.14)	35 (100)	4.34	0.539	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	
2. ท่านมีความสามารถในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Office (ได้แก่ MS Word, MS Excel และ MS PowerPoint) เพื่อรับ-ส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	0 (0)	1 (2.86)	4 (11.43)	22 (62.85)	8 (22.86)	35 (100)	4.06	0.684	เห็น ด้วย	
3. ท่านมีความสามารถในการใช้งานโปรแกรม WinZip (Zip file) เพื่อรับ-ส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	1 (2.86)	3 (8.57)	11 (31.43)	15 (42.85)	5 (14.29)	35 (100)	3.57	0.948	เห็น ด้วย	
4. ท่านมีความสามารถในการใช้งานโปรแกรม Adobe Acrobat (PDF file) เพื่อรับ-ส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	3 (8.57)	4 (11.43)	12 (34.28)	11 (31.43)	5 (14.29)	35 (100)	3.31	1.132	ไม่ แน่ใจ	
<b>รวม</b>							<b>3.82</b>	<b>0.939</b>	<b>เห็นด้วย</b>	

จากตาราง 3 พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กอง คบ. ต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคด้านบุคลากร ในประเด็นความสามารถในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับ-ส่งข้อมูล พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.82 แสดงว่าในภาพรวมเจ้าหน้าที่กอง คบ. เห็นด้วยว่าปัจจัยด้านบุคลากร ในประเด็นความสามารถในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับ-ส่งข้อมูล ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.939 ซึ่งสามารถเรียงลำดับปัจจัยต่างๆ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 มีความสามารถในการใช้งานอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 แสดงว่าเจ้าหน้าที่กอง คบ. เห็นด้วยอย่างยิ่งว่าความสามารถในการใช้งานอินเทอร์เน็ต ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.539

ลำดับที่ 2 มีความสามารถในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Office (ได้แก่ MS Word, MS Excel และ MS PowerPoint) เพื่อรับ-ส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 แสดงว่าเจ้าหน้าที่กอง คบ. เห็นด้วยว่าความสามารถในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Office ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.684

ลำดับที่ 3 มีความสามารถการใช้งานโปรแกรม WinZip (Zip file) เพื่อรับ-ส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 แสดงว่าเจ้าหน้าที่กอง คบ. เห็นด้วยว่าความสามารถการใช้งานโปรแกรม WinZip ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.948

ลำดับที่ 4 มีความสามารถการใช้งานโปรแกรม Adobe Acrobat (PDF file) เพื่อรับ-ส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 แสดงว่าเจ้าหน้าที่กอง คบ. ไม่แน่ใจว่าความสามารถการใช้งานโปรแกรม Adobe Acrobat ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.132

ตาราง 4 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคด้านวัสดุอุปกรณ์

N = 35

ปัจจัยที่เป็น อุปสรรค ด้านวัสดุอุปกรณ์	ระดับความคิดเห็น					รวม	Mean	S.D.	ตีความ ระดับ ความ คิดเห็น
	ไม่เห็น		เห็น						
	ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	ด้วย อย่าง ยิ่ง				
	จำนวนคน (ร้อยละ)								
1. คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะมี จำนวนเพียงพอกับ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน ในกอง คบ.	2 (5.72)	0 (0)	9 (25.71)	14 (40)	10 (28.57)	35 (100)	3.86	1.033	เห็น ด้วย
2. โน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์ มีจำนวนเพียงพอกับ เจ้าหน้าที่ เมื่อต้องนำไป ปฏิบัติราชการ ต่างจังหวัด	7 (20)	14 (40)	11 (31.43)	3 (8.57)	0 (0)	35 (100)	2.29	0.893	ไม่ เห็น ด้วย
3. คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ ของท่านมีการประมวล ผลช้า ไม่เหมาะแก่การ ใช้งานอินเทอร์เน็ต	2 (5.72)	10 (28.57)	5 (14.28)	10 (28.57)	8 (22.86)	35 (100)	2.66	1.282	ไม่ แน่ใจ
4. โน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์ ของกอง คบ. มีการ ประมวลผลช้า ไม่ เหมาะแก่การใช้งาน อินเทอร์เน็ต	2 (5.72)	6 (17.14)	14 (40)	9 (25.71)	4 (11.43)	35 (100)	2.80	1.052	ไม่ แน่ใจ
<b>รวม</b>							<b>2.90</b>	<b>1.213</b>	ไม่ แน่ใจ

จากตาราง 4 พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กอง คบ. ต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคด้าน วัสดุอุปกรณ์ พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.90 แสดงว่าในภาพรวมเจ้าหน้าที่กอง คบ. ไม่แน่ใจว่า ปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.213 ซึ่งสามารถเรียงลำดับปัจจัยต่างๆ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะมีจำนวนเพียงพอกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในกอง คบ. มี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 แสดงว่าเจ้าหน้าที่กอง คบ. เห็นด้วยว่าจำนวนของคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะไม่ได้เป็น อุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.033

ลำดับที่ 2 โน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์ของกอง คบ. มีการประมวลผลช้า ไม่เหมาะแก่การใช้งาน อินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.80 แสดงว่าเจ้าหน้าที่กอง คบ. ไม่แน่ใจว่าความเร็วในการ ประมวลผลของโน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.052

ลำดับที่ 3 คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะมีการประมวลผลช้า ไม่เหมาะแก่การใช้งานอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.66 แสดงว่าเจ้าหน้าที่กอง คบ. ไม่แน่ใจว่าความเร็วในการประมวลผลของ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.282

ลำดับที่ 4 โน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอกับเจ้าหน้าที่ เมื่อต้องนำไปปฏิบัติ ราชการต่างจังหวัด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.29 แสดงว่าเจ้าหน้าที่กอง คบ. ไม่เห็นด้วยว่าจำนวนของ โน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และส่วน เบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.893

ตาราง 5 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

N = 35

ปัจจัยที่เป็น อุปสรรค ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	ระดับความคิดเห็น					รวม	Mean	S.D.	ตีความ ระดับ ความ คิดเห็น
	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง				
	จำนวนคน (ร้อยละ)								
1. E-mail เป็นช่องทาง ที่เหมาะสมในการ ประสานงานผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์	0 (0)	0 (0)	3 (8.57)	22 (62.86)	10 (28.57)	35 (100)	4.20	0.584	เห็น ด้วย
2. Website เป็นช่องทาง ที่เหมาะสมในการ ประสานงานผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์	0 (0)	2 (5.72)	4 (11.43)	20 (57.14)	9 (25.71)	35 (100)	4.03	0.785	เห็น ด้วย
3. พื้นที่เก็บจดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของท่าน ไม่เพียงพอแก่ การรับ-ส่งข้อมูล	1 (2.85)	2 (5.72)	7 (20)	11 (31.43)	14 (40)	35 (100)	2.00	1.057	เห็น ด้วย
<b>รวม</b>							<b>3.41</b>	<b>1.299</b>	เห็น ด้วย

จากตาราง 5 พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กอง คบ. ต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.41 แสดงว่าในภาพรวมเจ้าหน้าที่กอง คบ. เห็นด้วยว่าปัจจัยด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.299 ซึ่งสามารถเรียงลำดับปัจจัยต่างๆ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 E-mail เป็นช่องทางที่เหมาะสมในการประสานงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 แสดงว่าเจ้าหน้าที่กอง คบ. เห็นด้วยว่าการประสานงานผ่าน E-mail ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.584

ลำดับที่ 2 Website เป็นช่องทางที่เหมาะสมในการประสานงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 แสดงว่าเจ้าหน้าที่กอง คบ. เห็นด้วยว่าการประสานงานผ่าน Website ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.785

ลำดับที่ 3 พื้นที่เก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ไม่เพียงพอแก่การรับ-ส่งข้อมูล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.00 แสดงว่าเจ้าหน้าที่กอง คบ. เห็นด้วยว่าพื้นที่เก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.057



ตาราง 6 ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคด้านสถานที่ปฏิบัติงาน

N = 35

ปัจจัยที่เป็น อุปสรรค ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น					รวม	Mean	S.D.	ตีความ ระดับ ความ คิดเห็น
	ไม่เห็น		เห็น		เห็น				
	ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย					
จำนวนคน (ร้อยละ)									
1. การปฏิบัติราชการใน ต่างจังหวัด ไม่สะดวกแก่ การประสานงาน และรับ- ส่งข้อมูลผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์	4 (11.43)	3 (8.57)	8 (22.86)	12 (34.28)	8 (22.86)	35 (100)	2.51	1.269	เห็น ด้วย
2. ในบางพื้นที่ที่ไป ปฏิบัติราชการต่างจังหวัด ไม่มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต	2 (5.72)	4 (11.43)	12 (34.28)	8 (22.86)	9 (25.71)	35 (100)	2.49	1.173	เห็น ด้วย
3. เครือข่ายอินเทอร์เน็ต ในต่างจังหวัดมีความเร็ว ไม่เพียงพอแก่การรับ-ส่ง ข้อมูลผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์	1 (2.86)	3 (8.57)	16 (45.71)	8 (22.86)	7 (20)	35 (100)	2.51	1.011	เห็น ด้วย
4. เครือข่าย คอมพิวเตอร์ภายใน สำนักงานคณะกรรมการ อาหารและยา (Intranet) มีความเร็วที่เหมาะสมแก่การ รับ-ส่งข้อมูลผ่านสื่อ อิเล็กทรอนิกส์	3 (8.57)	8 (22.86)	9 (25.71)	11 (31.43)	4 (11.43)	35 (100)	3.14	1.167	ไม่ แน่ใจ
รวม							2.66	1.179	ไม่ แน่ใจ

จากตาราง 6 พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กอง คบ. ต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคด้านสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่ามีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.66 แสดงว่าในภาพรวมเจ้าหน้าที่กอง คบ. ไม่แน่ใจว่าปัจจัยด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.179 ซึ่งสามารถเรียงลำดับปัจจัยต่างๆ ได้ดังนี้

ลำดับที่ 1 เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ภายในสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (Intranet) มีความเร็วที่เหมาะสมแก่การรับ-ส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.14 แสดงว่าเจ้าหน้าที่กอง คบ. ไม่แน่ใจว่าความเร็วของเครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ภายในสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาไม่ได้เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.167

ลำดับที่ 2 เครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตในต่างจังหวัดมีความเร็วไม่เพียงพอแก่การรับ-ส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 แสดงว่าเจ้าหน้าที่กอง คบ. เห็นด้วยว่าความเร็วของเครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตในต่างจังหวัดเป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.011

ลำดับที่ 3 การปฏิบัติราชการในต่างจังหวัด ไม่สะดวกแก่การประสานงานและรับ-ส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.51 แสดงว่าเจ้าหน้าที่กอง คบ. เห็นด้วยว่าการปฏิบัติราชการในต่างจังหวัดเป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.269

ลำดับที่ 4 ในบางพื้นที่ที่ไปปฏิบัติราชการต่างจังหวัด ไม่มีเครื่องข่ายอินเทอร์เน็ต มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.49 แสดงว่าเจ้าหน้าที่กอง คบ. เห็นด้วยว่าการไม่มีเครื่องข่ายอินเทอร์เน็ตในต่างจังหวัดเป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 1.173

### 3. ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกอง คบ.

ตาราง 7 สรุประดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กอง คบ. ต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรค	Mean	S.D.	ตีความระดับความคิดเห็น
1. ด้านบุคลากร			
- ประเด็นการเล็งเห็นถึงความสำคัญ และประโยชน์ของการประสานงาน ข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	4.19	0.962	เห็นด้วย
- ประเด็นความสามารถในการใช้ สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับ-ส่งข้อมูล	3.82	0.939	เห็นด้วย
2. ด้านวัสดุอุปกรณ์	2.90	1.213	ไม่แน่ใจ
3. ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์	3.41	1.299	เห็นด้วย
4. ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน	2.66	1.179	ไม่แน่ใจ

จากตาราง 7 สามารถเรียงลำดับปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในด้านต่างๆจากน้อยไปมาก ได้จากค่าเฉลี่ยระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กอง คบ. ต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์จากมากไปน้อย ได้ดังนี้

1. ด้านบุคลากร ในประเด็นการเล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
2. ด้านบุคลากร ในประเด็นความสามารถในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับ-ส่งข้อมูล
3. ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์
4. ด้านวัสดุอุปกรณ์
5. ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน

## บทที่ 4

### บทสรุปและข้อเสนอแนะ

#### 1. สรุปผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายใน กอง คบ. มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกอง คบ. และ 2) นำเสนอแนวทางแก้ไขอุปสรรคของการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกอง คบ. โดยประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่กอง คบ. จำนวน 35 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการแจกแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ และพิจารณาปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ภายในกอง คบ. ใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านบุคลากร ในประเด็นการเล็งเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และประเด็นความสามารถในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับ-ส่งข้อมูล 2) ด้านวัสดุอุปกรณ์ 3) ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ และ 4) ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่เป็นอุปสรรคอันดับแรก คือ ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน รองลงมาคือ ด้านวัสดุอุปกรณ์ ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ด้านบุคลากร ประเด็นความสามารถในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับ-ส่งข้อมูล และด้านบุคลากร ประเด็นการเล็งเห็นถึงประโยชน์และความสำคัญของการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ตามลำดับ

#### 2. ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

1. ด้านบุคลากร ในประเด็นการเล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการประสานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

เมื่อพิจารณาผลวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคด้านบุคลากร ในประเด็นการเล็งเห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการประสานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่าถึงแม้ในภาพรวมจะอยู่ในระดับเห็นด้วย แต่ยังมีเจ้าหน้าที่กอง คบ. บางราย ที่ไม่แน่ใจและไม่เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการประสานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา คือ ควรมีการชี้แจงและนำเสนอให้เห็นถึงความสำคัญและประโยชน์ของการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในโอกาสต่างๆ เช่น ในการประชุมกอง คบ. แต่ละเดือน ซึ่งจะเป็นการจูงใจให้เจ้าหน้าที่กอง คบ. หันมาใช้ระบบอิเล็กทรอนิกส์ในการประสานงาน และสามารถรับ-ส่งข้อมูลอันจักเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้อย่างทั่วถึง

## 2. ด้านบุคลากร ในประเด็นความสามารถในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับ-ส่งข้อมูล

เมื่อพิจารณาผลวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคด้านบุคลากร ในประเด็นความสามารถในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับ-ส่งข้อมูล พบว่าถึงแม้ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย แต่ยังมีเจ้าหน้าที่กอง คบ. บางราย ที่ไม่แน่ใจและไม่เห็นด้วยว่ามีความสามารถในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับ-ส่งข้อมูล ได้แก่ ความสามารถในการใช้งานโปรแกรม Adobe Acrobat (PDF file) เพื่อรับ-ส่งข้อมูลอยู่ในระดับไม่แน่ใจ และยังมีเจ้าหน้าที่กอง คบ. บางรายไม่เห็นด้วยและไม่แน่ใจในความสามารถใช้งานโปรแกรม MS Office, WinZip และ Adobe Acrobat

ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา คือ ควรให้มีการฝึกอบรมการใช้งานโปรแกรม MS Office, WinZip และ Adobe Acrobat ให้แก่เจ้าหน้าที่กอง คบ. เพื่อให้สามารถใช้งานโปรแกรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลจากการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

## 3. ด้านวัสดุอุปกรณ์

เมื่อพิจารณาผลวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคด้านวัสดุอุปกรณ์ พบว่าค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กอง คบ. อยู่ในระดับไม่เห็นด้วยกับปัจจัยเน็ตบุ๊กคอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอกับเจ้าหน้าที่ เมื่อต้องนำไปปฏิบัติราชการต่างจังหวัด และไม่แน่ใจว่าคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะและเน็ตบุ๊กคอมพิวเตอร์มีการประมวลผลช้า ไม่เหมาะแก่การใช้งานอินเทอร์เน็ต

ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา คือ ควรจัดหาโน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอแก่เจ้าหน้าที่กองคบ. เมื่อต้องไปปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาค อีกทั้งควรจัดให้มีการดูแลรักษา ซ่อมบำรุง และยกระดับ (Upgrade) เครื่องคอมพิวเตอร์ เพื่อให้มีการประมวลผลที่เร็วขึ้น เหมาะแก่การใช้งานอินเทอร์เน็ต

#### 4. ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

เมื่อพิจารณาผลวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ พบว่า ถึงแม้ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย แต่ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่กองคบ. อยู่ในระดับเห็นด้วยกับปัจจัยพื้นที่เก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไม่เพียงพอแก่การรับ-ส่งข้อมูล

ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา คือ ควรแนะนำให้เจ้าหน้าที่กองคบ. จัดเก็บข้อมูลที่ได้รับจาก E-mail ลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ แล้วทำการลบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อให้มีพื้นที่เก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เพียงพอต่อการใช้งานรับ-ส่งข้อมูลได้

#### 5. ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณาผลวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคด้านสถานที่ปฏิบัติงาน พบว่าในภาพรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ โดยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติราชการต่างจังหวัด มีค่าเฉลี่ยความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วย ได้แก่ ความไม่สะดวกในการประสานงานและรับ-ส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ ไม่มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตมีความเร็วไม่เพียงพอแก่การรับ-ส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ข้อเสนอแนะของผู้ศึกษา คือ จัดให้มีการอบรมให้แก่ผู้ที่ไม่ทราบวิธีการใช้โน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์เชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ประโยชน์ในการประสานงานข้อมูล และหากการไปปฏิบัติราชการต่างจังหวัดไม่สะดวกต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น ในกรณีที่ไม่มีความเร็วของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต หรือความเร็วของเครือข่ายอินเทอร์เน็ตไม่เพียงพอต่อการรับ-ส่งข้อมูลนั้น สามารถใช้โทรศัพท์และ/หรือโทรสารในการประสานงานเบื้องต้น เพื่อให้สามารถรับทราบข้อมูลได้ทันการณ์

## ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. การศึกษาค้างนี้มุ่งศึกษาเฉพาะปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ภายในกอง คบ. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้การศึกษาค้างต่อไปมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น จึงควรทำการศึกษากับทุกหน่วยงานในสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาที่ได้ไปใช้เป็นส่วนหนึ่งในการประเมินความสำเร็จของแผนงานส่งเสริมให้เกิดการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารในการปฏิบัติงานที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้จัดทำขึ้น

2. ควรทำการศึกษาค้างที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ระหว่างกอง คบ. และ/หรือสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยากับหน่วยงานในส่วนภูมิภาค เช่นสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เป็นต้น เพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาอุปสรรคที่พบให้เกิดการประสานงานด้านข้อมูลต่างๆ ในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพได้อย่างถูกต้อง ตรงจุด มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป

3. ควรมีการศึกษาค้างที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ในหน่วยงานอื่นๆ ที่มีรูปแบบการดำเนินงานใกล้เคียงกับกอง คบ. เพื่อนำมาเปรียบเทียบและวิเคราะห์ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคในด้านต่างๆ ว่ามีความแตกต่างกันมากน้อยเพียงใด ซึ่งสามารถนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้เป็นข้อมูลในการหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ต่อไป

4. ควรศึกษาลักษณะ ประเภท และชนิดของข้อมูลที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน สามารถนำข้อมูลมาใช้ประโยชน์ในการจัดการฐานข้อมูล และเชื่อมโยงฐานข้อมูลระหว่างกอง คบ. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้จัดทำขึ้น เช่น ระบบโลจิสติกส์ ระบบการรายงานต่างๆ เป็นต้น

## บรรณานุกรม

- กิตติ ภัคดีวัฒนกุล. (2546, พฤศจิกายน). *คัมภีร์ระบบสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ:  
บริษัท เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์ จำกัด.
- กิติมา ปรีดีดิลก. (2529). *ทฤษฎีบริหารองค์การ*. กรุงเทพฯ:  
ห้างหุ้นส่วนจำกัด ชนะการพิมพ์.
- ธีรพันธ์ ปานเจริญ. (2546). *การพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศการคุ้มครองผู้บริโภค-  
ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา*.  
เอกสารวิชาการ, สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา.
- ประกายรัตน์ สุวรรณ. (2548). *คู่มือการใช้โปรแกรม SPSS เวอร์ชัน 12 สำหรับ Widows*.  
กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ปรีชา ฉัตรพัฒนานันท์. (2543). *การประสานงานในระบบ คบส*. เอกสารวิชาการ,  
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา.
- เพียงฤทัย เสาร์มณี. (2534). *รายงานผลการวิเคราะห์สภาพปัญหา อุปสรรคในการดำเนินงาน-  
ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา*. เอกสารวิชาการ,  
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, สาขาวิทยาการจัดการ. (2546).  
*เอกสารการสอนชุดวิชา การบริหารราชการส่วนภูมิภาค หน่วยที่ 1-8  
(ฉบับปรับปรุง) (เล่ม 1-2)*. นนทบุรี.
- วสิน เพิ่มทรัพย์ และวิโรจน์ ชัยมูล. (2548). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และ-  
เทคโนโลยีสารสนเทศ*. กรุงเทพฯ: โปริวิชั่น.



### บรรณานุกรม (ต่อ)

- สมชาย ปรีชาทวีกิจ. (2538). *ความเป็นไปได้ในการนำ “อินเทอร์เน็ต” มาใช้ประโยชน์ในงานคุ้มครองผู้บริโภคทางด้านสาธารณสุข ศึกษากรณีสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา*. รัศศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2523). *การบริหาร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- สมิต สัจฉกร. (2546). *เทคนิคการประสานงาน*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์สายธาร.
- สุชุม เกลยทรัพย์, อาภาภรณ์ อังสาชน, เอกอนงค์ คงประสม, บุญญลักษณ์ ตำนานจิตร, กาญจนา เพ็ญกมล, ปรีศนา มัชฌิมา และคนอื่นๆ. (2548). *เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อชีวิต (ฉบับปรับปรุง) (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2546, ตุลาคม). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 12)*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ที่ หจก. สามลดา.
- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. (2550). *แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พ.ศ. ๒๕๕๐-๒๕๕๓*. ม.ป.ท.
- สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา, กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น. (2546). *คู่มือคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ*. กรุงเทพฯ: พิมพ์ที่ ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทยจำกัด.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักงานเลขาธิการคณะกรรมการเทคโนโลยีสารสนเทศแห่งชาติ. (2546, มกราคม).  
แผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย-  
พ.ศ. ๒๕๔๕-๒๕๔๙ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร:  
พิมพ์ที่ ห้างหุ้นส่วนจำกัด จีรรัชการพิมพ์.
- หลุย จำปาเทศ. (2526). เอกสารการสอนชุดวิชาฝึกประสบการณ์วิชาชีพ-  
การบริหารการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 3). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- DuBrin, J. A. (n.d.). *Fundamental of organizational behavior* (4th ed.). Mason, OH:  
Thomson.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2006, December). *Management information systems:  
Managing the digital firm* (10th ed.). Upper Saddle River, NJ:  
Pearson Prentice Hall.

**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถาม**

เลขที่แบบสอบถาม  

## แบบสอบถาม

ปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์  
ภายในกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น(กอง คบ.)  
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลเพื่อการคุ้มครอง  
ผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ที่ตรงกับรายละเอียดของตัวท่านมากที่สุด

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 น้อยกว่า 30 ปี 30 - 40 ปี 40 - 50 ปี มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

 ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. ประสบการณ์ทำงานในกอง คบ.

 น้อยกว่า 1 ปี 1 - 5 ปี มากกว่า 5 ปี

5. ท่านเป็นเจ้าของพื้นที่ของรัฐประเภท

 ข้าราชการตั้งแต่ระดับ 8 ขึ้นไป ข้าราชการระดับ 6 - 7 ข้าราชการระดับ 3 - 5

6. ท่านเคยประสานงานข้อมูลโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือไม่

 เคย ไม่เคย

**ส่วนที่ 2** ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์

**คำชี้แจง** ขอให้ท่านแสดงความคิดเห็นที่มีต่อปัจจัยที่เป็นอุปสรรคต่อการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดในแต่ละข้อปัจจัย โดยเกณฑ์วัดระดับความคิดเห็นแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ระดับ 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับ 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย

ระดับ 3 หมายถึง ไม่แน่ใจ

ระดับ 4 หมายถึง เห็นด้วย

ระดับ 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
<b>ด้านบุคลากร</b>					
<b>1. ความสำคัญและประโยชน์ของการประสานงานข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์</b>					
1.1 ไม่มีควมจำเป็นที่จะต้องรับ-ส่งข้อมูลเพื่อการประสานงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
1.2 การประสานงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วกว่าการรับส่งด้วยหนังสือราชการ					
1.3 ข้อมูลที่รับ-ส่งผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
<b>2. ความสามารถในการใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์เพื่อรับ-ส่งข้อมูล</b>					
2.1 ท่านมีความสามารถในการใช้งานอินเทอร์เน็ต					
2.2 ท่านมีความสามารถในการใช้งานโปรแกรม Microsoft Office (ได้แก่ MS Word, MS Excel และ MS PowerPoint) เพื่อรับ-ส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
2.3 ท่านมีความสามารถในการใช้งานโปรแกรม WinZip (Zip file) เพื่อรับ-ส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
2.4 ท่านมีความสามารถในการใช้งานโปรแกรม Adobe Acrobat (PDF file) เพื่อรับ-ส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์					

ปัจจัย	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่แน่ใจ (3)	เห็นด้วย (4)	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)
<b>ด้านวัสดุอุปกรณ์</b>					
3. คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะมีจำนวนเพียงพอกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในกอง คบ.					
4. โน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์มีจำนวนเพียงพอกับเจ้าหน้าที่ เมื่อต้องนำไปปฏิบัติราชการต่างจังหวัด					
5. คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะของท่านมีการประมวลผลช้า ไม่เหมาะแก่การใช้งานอินเทอร์เน็ต					
6. โน้ตบุ๊กคอมพิวเตอร์ของกอง คบ. มีการประมวลผลช้า ไม่เหมาะแก่การใช้งานอินเทอร์เน็ต					
<b>ด้านสื่ออิเล็กทรอนิกส์</b>					
7. e-mail เป็นช่องทางที่เหมาะสมในการประสานงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
8. website เป็นช่องทางที่เหมาะสมในการประสานงานผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
9. พื้นที่เก็บจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ของท่าน ไม่เพียงพอแก่การรับ-ส่งข้อมูล					
<b>ด้านสถานที่ปฏิบัติงาน</b>					
10. การปฏิบัติราชการ ในต่างจังหวัด ไม่สะดวกแก่การประสานงาน และรับ-ส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
11. ในบางพื้นที่ที่ไปปฏิบัติราชการต่างจังหวัด ไม่มีเครือข่ายอินเทอร์เน็ต					
12. เครือข่ายอินเทอร์เน็ตในต่างจังหวัดมีความเร็ว ไม่เพียงพอแก่การรับ-ส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์					
13. เครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในสำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยา (Intranet) มีความเร็วที่เหมาะสมแก่การรับ-ส่งข้อมูลผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์					

ภาคผนวก ข  
การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

**Case Processing Summary**

		N	%
Cases	Valid	35	100.0
	Excluded <sup>a</sup>	0	.0
	Total	35	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.720	18

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
necessary1	56.06	51.997	.244	.712
necessary2	56.17	47.970	.452	.692
necessary3	56.23	48.123	.452	.692
ability1	56.00	52.765	.323	.710
ability2	56.29	52.504	.264	.712
ability3	56.77	53.064	.117	.724
ability4	57.03	48.911	.341	.703
equipment1	56.49	55.963	-.094	.745
equipment2	58.06	55.644	-.064	.738
equipment3	57.69	51.281	.145	.728
equipment4	57.54	46.314	.570	.679
electronic media1	56.14	52.008	.384	.706
electronic media2	56.31	51.045	.350	.705
electronic media3	58.34	51.232	.214	.716
place1	57.83	42.911	.666	.661
place2	57.86	43.891	.664	.665
place3	57.83	46.617	.576	.680
place4	57.20	54.929	-.041	.744