บทที่ 5
สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) วิเคราะห์สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 (2) วัดระดับสมรรถนะของเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ในเขตภาคเหนือ และ (3) เปรียบเทียบสมรรถนะของเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำ ในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

กลุ่มประชากรของการวิจัย ได้แก่ เภสัชกรทุกคนที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ในเขตภาคเหนือ รวม 406 คน ประกอบด้วย เภสัชกรทุกคนที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด จำนวน 17 แห่ง เภสัชกรหัวหน้ากลุ่มงานเภสัชกรรมและเภสัชกรที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ในโรงพยาบาลทั่วไปเฉพาะในอำเภอนอกเขตอำเภอเมืองที่ไม่มีโรงพยาบาลชุมชนตั้งอยู่ จำนวน 4 แห่ง และเภสัชกรทุกคนที่ปฏิบัติงานในฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน โรงพยาบาลชุมชน จำนวน 157 แห่งในเขตภาคเหนือ ทั้งนี้เมื่อส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากรทางไปรษณีย์ มีผู้ตอบแบบสอบถามเฉพาะที่มีคำตอบสมบูรณ์จำนวน 312 คน คิดเป็นร้อยละ 76.85

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลมี 5 ชุดประกอบด้วย (1) แบบสำรวจความคิดเห็นของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 เกี่ยวกับหัวข้อความรู้ ทักษะ ความสามารถและบุคลิกภาพ ที่พนักงานเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมี (2) แบบสอบถามลักษณะทางประชากรของเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงาน การดำรงตำแหน่งหัวหน้ากลุ่มงานหรือหัวหน้าฝ่าย และประสบการณ์ในการทำงาน (3) แบบวัดสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ใน 2 ประเด็นคือ ระดับความจำเป็นต้องมี และระดับสมรรถนะที่มีอยู่ (4) แบบทดสอบบุคลิกภาพ NEO Five-Factor Inventory (NEO-FFI) ของ Costa and McCrae (1992) ฉบับภาษาไทย ซึ่งแปลโดย ชูชัย สมิทธิไกร (2542ข) และ (5) แบบวัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

การวิเคราะห์ข้อมูลกระทำโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ SPSS for Windows เพื่อคำนวณค่าสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อบรรยายลักษณะทั่วไปของกลุ่มประชากรและอธิบายข้อมูลของแต่ละตัวแปร รวมทั้งหาค่ามัธยฐานเพื่อแบ่งประเภทของตัวแปรอิสระ และคำนวณค่าสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ ค่าที (*t*-value) เพื่อทดสอบสมมุติฐานของการวิจัย

และค่าเอฟ (*F*-value) เพื่อทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของคะแนนความคิดเห็นเกี่ยวกับสมรรถนะ เป็นรายข้อ ระหว่างเภสัชกรกลุ่มที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

สำหรับการนำเสนอสรุปและอภิปรายผลการวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 จะแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ

1. การนำเสนอในประเด็นหัวข้อสมรรถนะที่จำเป็นต้องมี และระดับความจำเป็นต้องมี
2. การนำเสนอในประเด็นระดับสมรรถนะที่มีอยู่

สรุปและอภิปรายผลการวิจัยเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522

1. หัวข้อสมรรถนะที่จำเป็นต้องมี และระดับความจำเป็นต้องมี

จากผลการวิจัยพบว่า สมรรถนะที่จำเป็นสำหรับเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 มี 4 หมวด ได้แก่ หมวดความรู้ ทักษะ ความสามารถ และบุคลิกภาพ ซึ่งประกอบด้วยหัวข้อสมรรถนะดังนี้

1.1 สมรรถนะที่จำเป็นต้องมี ในหมวดความรู้ มี 12 ข้อ ซึ่งเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ในเขตภาคเหนือ โดยรวมมีความเห็นว่าสมรรถนะในหมวดนี้ส่วนใหญ่มีความจำเป็นต้องมีในระดับมากถึงมากที่สุด เช่นเดียวกับที่กลุ่มประสบความสำเร็จสูงมีความเห็นว่าทุกข้อจำเป็นต้องมีในระดับมากถึงมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มประสบความสำเร็จต่ำก็มีความเห็นไม่แตกต่างมากนัก สำหรับอันดับความจำเป็นต้องมี พบว่าทั้ง 3 กลุ่ม คือ เภสัชกรโดยรวม กลุ่มประสบความสำเร็จสูงและต่ำ มีความเห็นเช่นเดียวกันว่าหัวข้อความรู้ที่พนักงานเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีมากเป็นอันดับแรกคือ ความรู้เกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมาย สำหรับอันดับอื่น ๆ มีความแตกต่างกันบ้างเล็กน้อย ทั้งนี้เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นต้องมีสมรรถนะในหมวดความรู้สอดคล้องกันถึง 10 หัวข้อ โดยมีความคิดเห็นแตกต่างกันเพียง 2 หัวข้อเท่านั้น คือ ข้อ 1.1 ความรู้พื้นฐานด้านอาหาร และข้อ 1.4 ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการและวิธีการที่ดีในการผลิตอาหาร หรือ GMP – Good Manufacturing Practice ซึ่งแสดงให้เห็นว่าเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ในเขตภาคเหนือทั้งกลุ่มที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำมีความเห็นที่สอดคล้องกันเป็นส่วนใหญ่เกี่ยวกับหัวข้อสมรรถนะที่จำเป็นต้องมีในหมวดความรู้ ทั้งนี้เมื่อพิจารณา

ตามความคิดเห็นของกลุ่มที่ประสบความสำเร็จสูง สามารถเรียงลำดับหัวข้อความรู้ที่จำเป็นต้องมีจากมากไปน้อยได้ดังนี้

อันดับ 1 ความรู้เกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมาย

อันดับ 2 ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการและวิธีการที่ดีในการผลิตอาหาร (Good Manufacturing Practice หรือ GMP)

อันดับ 3 ความรู้พื้นฐานด้านอาหาร

อันดับ 4 ความรู้เกี่ยวกับวิธีการตรวจสถานที่ผลิตอาหารตามกฎหมาย

อันดับ 5.5 มี 2 ข้อ คือ

- ความรู้ด้านวิชาการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์อาหารภายใต้การควบคุมดูแล รวมทั้งเครื่องมือ เครื่องใช้ในการผลิต และภาชนะบรรจุอาหาร
- ความรู้เกี่ยวกับวิธีการยึด อายัดอาหารตามกฎหมาย

อันดับ 7 ความรู้เกี่ยวกับวิธีการสรุปและประเมินผลการปฏิบัติงาน

อันดับ 8 ความรู้เกี่ยวกับวิธีการเก็บตัวอย่างอาหารส่งตรวจวิเคราะห์

อันดับ 9 ความรู้เกี่ยวกับการใช้ชุดทดสอบคุณภาพอาหารอย่างง่าย (Test Kit)

อันดับ 10 ความรู้เกี่ยวกับกฎหมายฉบับอื่นที่เกี่ยวข้อง

อันดับ 11.5 มี 2 ข้อ คือ

- ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพในการผลิตอาหาร
- ความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการผลิตอาหาร

จากความคิดเห็นของเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ในเขตภาคเหนือที่ว่า สมรรถนะในหมวดความรู้นี้ส่วนใหญ่มีความจำเป็นต้องมีในระดับมากถึงมากที่สุด แม้จะมีบางข้อที่มีระดับความจำเป็นต้องมีในระดับปานกลางถึงมาก แต่ก็ยังนับว่าอยู่ในระดับสูงพอสมควร เป็นข้อมูลสนับสนุนว่าความรู้ทุกข้อเป็นสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน สำหรับหัวข้อความรู้ที่พนักงานเจ้าหน้าที่แสดงความคิดเห็นว่าจำเป็นต้องมีมากเป็นอันดับแรกคือ ความรู้เกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมาย นับว่าสอดคล้องกับข้อมูลซึ่งคณะทำงานเพื่อวางแผนพัฒนาวิชาชีพเภสัชกรรม กลุ่มพันธกิจที่ 6 (2543) ได้สรุปไว้ว่าเภสัชกรที่ทำงานคุ้มครองผู้บริโภคยังขาดความชัดเจนในหน้าที่ รวมทั้งผลิตภัณฑ์ที่ดูแลมีหลายประเภท ซึ่งไม่แน่ใจว่าอยู่ในความดูแลของวิชาชีพหรือไม่ สำหรับหัวข้อความรู้ที่จำเป็นต้องมีในอันดับอื่น แม้ว่าจะแตกต่างกันบ้าง แต่ก็ไม่มากนัก สังเกตได้จากความคิดเห็นของกลุ่มที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำเกี่ยวกับความจำเป็นต้องมีสมรรถนะหมวดความรู้เป็นรายข้อซึ่งแตกต่างกันเพียง 2 ข้อเท่านั้น อย่างไรก็ตามมีข้อน่าสังเกตเกี่ยวกับหัวข้อความรู้ที่พนักงานเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นต้อง

มีแตกต่างกันมากที่สุด คือ ความรู้เกี่ยวกับกระบวนการและวิธีการที่ดีในการผลิตอาหาร (Good Manufacturing Practice หรือ GMP) ทั้งนี้เนื่องจากเภสัชกรในกลุ่มประสบความสำเร็จต่ำจำนวนร้อยละ 85.5 เป็นเภสัชกรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชน กล่าวคือเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอ ซึ่งมิได้ทำหน้าที่โดยตรงเกี่ยวกับการออกใบอนุญาตให้แก่สถานที่ผลิตอาหารภายในจังหวัด อันเป็นหน้าที่ของหน่วยงานระดับจังหวัดคือสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดซึ่งดำเนินการโดยพนักงานเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัดตามที่ได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ทั้งนี้พนักงานเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัดจะต้องทราบว่าผลิตภัณฑ์อาหารประเภทใดบ้างที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้กำหนด GMP ไว้ เช่น GMP สำหรับการผลิตน้ำบริโภคในภาชนะบรรจุที่ปิดสนิท เพื่อจะได้ตรวจสอบให้มีการผลิตตาม GMP ก่อนออกใบอนุญาต และเมื่อสถานที่ผลิตอาหารนั้นได้รับใบอนุญาตผลิตอาหารหรือใบสำคัญการใช้ฉลากอาหารเรียบร้อยแล้ว พนักงานเจ้าหน้าที่ทั้งระดับจังหวัดและอำเภอก็มีหน้าที่ร่วมกันในการกำกับดูแลให้มีการผลิตตาม GMP ของผลิตภัณฑ์อาหารนั้น ดังนั้นแม้ความรู้เรื่อง GMP จะเป็นเรื่องที่สำคัญสำหรับพนักงานเจ้าหน้าที่ทั้งระดับจังหวัดและอำเภอ แต่จากลักษณะงานที่ปฏิบัติจึงน่าจะทำให้พนักงานเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัดมองเห็นความจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับเรื่อง GMP มากกว่าพนักงานเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอ และอาจทำให้พนักงานเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอบางส่วนเห็นว่าความรู้เรื่อง GMP ไม่มีความจำเป็นต้องมีมากนัก สำหรับหัวข้อความรู้ที่พนักงานเจ้าหน้าที่ประเมินว่ามีความจำเป็นต้องมีน้อยที่สุด ได้แก่ อันดับที่ 11.5 ความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพในการผลิตอาหาร และความรู้เกี่ยวกับเทคโนโลยีการผลิตอาหาร จะสังเกตได้ว่าไม่ใช่ความรู้ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติหน้าที่โดยตรง แต่จะช่วยให้มีความเข้าใจเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติมากขึ้น ซึ่งจะมีส่วนช่วยเพิ่มความสำเร็จในการปฏิบัติงาน สังเกตได้จากการที่กลุ่มประสบความสำเร็จสูงและต่ำเห็นว่าความรู้ เหล่านี้มีความจำเป็นต้องมีในระดับที่ต่างกัน

1.2 **สมรรถนะที่จำเป็นต้องมี ในหมวดทักษะ** มี 10 ข้อ ซึ่งเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ในเขตภาคเหนือทั้ง 3 กลุ่ม คือเภสัชกรโดยรวม กลุ่มประสบความสำเร็จสูงและต่ำ มีความเห็นว่าจำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านนี้ทุกข้อในระดับมากถึงมากที่สุด สำหรับอันดับความจำเป็นต้องมี จะแตกต่างกันบ้างในแต่ละกลุ่ม และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำมีความเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นต้องมีทักษะแต่ละข้อในลักษณะที่สอดคล้องกันเพียง 5 ข้อจากทั้งหมด 10 ข้อ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาตามความคิดเห็นของกลุ่มที่ประสบความสำเร็จสูง สามารถเรียงลำดับหัวข้อทักษะที่จำเป็นต้องมีจากมากไปน้อยได้ ดังนี้

อันดับ 1 ทักษะในการเขียนบันทึก และรายงานผลการตรวจสถานประกอบการด้านอาหาร

อันดับ 2 ทักษะในการทำหลักฐานประกอบการดำเนินคดี

อันดับ 3 ทักษะในการนำเสนอ และการสื่อความ/การถ่ายทอด

อันดับ 4 ทักษะในการแก้ไขความขัดแย้ง

อันดับ 5 ทักษะในการสร้างความร่วมมือระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน

อันดับ 6 ทักษะในการสรุปเรื่องหรือการจับประเด็น

อันดับ 7 ทักษะในการค้นหาและรวบรวมข้อมูล

อันดับ 8 ทักษะในการประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ

อันดับ 9 ทักษะในการมอบหมายงาน

อันดับ 10 ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์

จากความคิดเห็นของเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ในเขตภาคเหนือที่ว่า สมรรถนะทุกข้อในหมวดทักษะมีความจำเป็นต้องมีในระดับมากถึงมากที่สุด เป็นข้อมูลสนับสนุนว่าทักษะทุกข้อเป็นสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นต้องมีทักษะเป็นรายข้อที่สอดคล้องกันเพียง 5 ข้อนั้น ถ้าอธิบายตามข้อมูลในตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่ากลุ่มประสบความสำเร็จสูงมีประสบการณ์การทำงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านอาหารมากกว่ากลุ่มประสบความสำเร็จต่ำ ความแตกต่างของประสบการณ์การทำงานนี้ย่อมทำให้มองเห็นความจำเป็นต้องมีทักษะที่แตกต่างกัน ทั้งนี้จะสังเกตได้ว่าหัวข้อทักษะที่ทั้งสองกลุ่มมีความเห็นแตกต่างกันมากที่สุดจะเป็นทักษะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่โดยตรง ได้แก่ ทักษะในการทำหลักฐานประกอบการดำเนินคดี รองลงมา คือ ทักษะในการเขียนบันทึกและรายงานผลการตรวจสถานประกอบการด้านอาหาร

1.3 **สมรรถนะที่จำเป็นต้องมี ในหมวดความสามารถ** มี 9 ข้อ ซึ่งเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ในเขตภาคเหนือทั้ง 3 กลุ่ม คือเภสัชกรโดยรวม กลุ่มประสบความสำเร็จสูงและต่ำ มีความเห็นว่าจำเป็นต้องมีสมรรถนะด้านนี้ทุกข้อในระดับมากถึงมากที่สุด สำหรับอันดับความจำเป็นต้องมีนั้น เภสัชกรโดยรวมและกลุ่มประสบความสำเร็จสูงมีความเห็นตรงกันว่าความสามารถที่พนักงานเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีมากที่สุด คือ ความสามารถในการโน้มน้าว จูงใจผู้ประกอบการให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ส่วนอันดับอื่น ๆ จะแตกต่างกันบ้าง และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ากลุ่มที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำมีความเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นต้องมีความสามารถแต่ละข้อในลักษณะที่สอดคล้องกัน 5 ข้อจากทั้งหมด 9 ข้อ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาตามความคิดเห็นของกลุ่มที่ประสบความสำเร็จสูง สามารถเรียงลำดับหัวข้อความสามารถที่จำเป็นต้องมีจากมากไปน้อยได้ดังนี้

อันดับ 1 ความสามารถในการโน้มน้าว จูงใจผู้ประกอบการให้ปฏิบัติตามกฎหมาย

อันดับ 2 ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า

อันดับ 3 ความสามารถในการให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการ
อันดับ 4 ความสามารถในการวิเคราะห์หาสาเหตุ และสรุปปัญหา
อันดับ 5 ความสามารถในการเรียนรู้ และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง
อันดับ 6 ความสามารถในการเป็นผู้นำทีมงาน และบริหารบุคลากรภายในทีม
อันดับ 7 ความสามารถในการสอนงานแก่ผู้อื่น
อันดับ 8 ความสามารถในการวางแผน
อันดับ 9 ความสามารถในการบูรณาการความรู้ในเชิงสหวิทยาการ

จากความคิดเห็นของเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ในเขตภาคเหนือที่ว่า สมรรถนะทุกข้อในหมวดความสามารถมีความจำเป็นต้องมีในระดับมากถึงมากที่สุด เป็นข้อมูลสนับสนุนว่าความสามารถทุกข้อเป็นสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นต้องมีความสามารถเป็นรายข้อที่สอดคล้องกัน 5 ข้อนั้น อธิบายได้ด้วยเหตุผลเดียวกับหมวดทักษะ กล่าวคือ ตามข้อมูลในตารางที่ 2 จะเห็นได้ว่ากลุ่มประสบความสำเร็จสูงมีประสบการณ์การทำงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านอาหารมากกว่ากลุ่มประสบความสำเร็จต่ำ ความแตกต่างของประสบการณ์การทำงานนี้ย่อมทำให้มองเห็นความจำเป็นต้องมีความสามารถที่แตกต่างกัน อย่างไรก็ตามจะสังเกตได้ว่าหัวข้อความสามารถที่จำเป็นต้องมีในอันดับต้น ๆ จะเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติต่อผู้ประกอบการด้านอาหารโดยตรง เช่น อันดับ 1 ความสามารถในการโน้มน้าวจูงใจผู้ประกอบการให้ปฏิบัติตามกฎหมาย และอันดับ 3 ความสามารถในการให้คำปรึกษา คำแนะนำแก่ผู้ประกอบการ ส่วนความสามารถที่จำเป็นต้องมีเป็นอันดับสุดท้าย คือ ความสามารถในการบูรณาการความรู้ในเชิงสหวิทยาการ ก็ยังเป็นความสามารถที่จำเป็นอย่างยิ่งที่จะช่วยให้งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านอาหารประสบความสำเร็จได้ ดังเช่นที่ ฉันทนา จุติเทพารักษ์ และคณะ (2539) ได้กล่าวว่างานคุ้มครองผู้บริโภคด้านอาหารเป็นลักษณะงานที่กว้างขวางและมีความยุ่งยากในเชิงซ้อนจากหลายปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้อง การบริหารงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านอาหารเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพจึงมุ่งเน้นด้านต่าง ๆ เช่น การใช้มาตรการทางนิติศาสตร์ ทางรัฐศาสตร์ เป็นต้น ซึ่งแสดงถึงการนำเอาความรู้จากหลายสาขามาใช้ในการปฏิบัติงาน

1.4 **สมรรถนะที่จำเป็นต้องมี ในหมวดบุคลิกภาพ** เภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 มีความเห็นว่าพนักงานเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีสมรรถนะหมวดบุคลิกภาพรวม 13 ข้อ ซึ่งพบว่าบางบุคลิกลักษณะเป็นองค์ประกอบของบุคลิกภาพ 4 ด้านตามโมเดลบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ได้แก่ บุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านการเปิดรับประสบการณ์ ด้านความเข้าใจผู้อื่น และด้านความรับผิดชอบ โดยพนักงานเจ้าหน้าที่ทั้ง 3 กลุ่ม คือเภสัชกร

โดยรวม กลุ่มประสบความสำเร็จสูงและต่ำ มีความเห็นว่าจำเป็นต้องมีสมรรถนะทุกข้อในหมวดบุคลิกภาพในระดับมากถึงมากที่สุด สำหรับอันดับความจำเป็นต้องมีนั้น เภสัชกรโดยรวมและกลุ่มประสบความสำเร็จต่ำ มีความเห็นตรงกันว่าบุคลิกภาพที่พนักงานเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีมากที่สุดคือ ความซื่อสัตย์ ในขณะที่กลุ่มประสบความสำเร็จสูงมีความเห็นว่าพนักงานเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีความยุติธรรมมากที่สุด สำหรับอันดับอื่น ๆ จะแตกต่างกันบ้างในแต่ละกลุ่ม และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่ากลุ่มที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำมีความเห็นเกี่ยวกับความจำเป็นต้องมีบุคลิกภาพแต่ละข้อในลักษณะที่สอดคล้องกันถึง 9 ข้อจากทั้งหมด 13 ข้อ ทั้งนี้เมื่อพิจารณาตามความคิดเห็นของกลุ่มที่ประสบความสำเร็จสูง สามารถเรียงลำดับหัวข้อบุคลิกภาพที่จำเป็นต้องมีจากมากไปน้อยได้ ดังนี้

อันดับ 1 มีความยุติธรรม
อันดับ 2 ซื่อสัตย์
อันดับ 3.5 มี 2 ข้อ คือ
- ละเอียด รอบคอบ
- มีมนุษยสัมพันธ์
อันดับ 5.5 มี 2 ข้อ คือ
- รับผิดชอบ
- มั่นคงทางอารมณ์
อันดับ 7 มีไหวพริบปฏิภาณ
อันดับ 8.5 มี 2 ข้อ คือ
- ใฝ่รู้
- ยอมรับผู้อื่น
อันดับ 10 คิดก้าวหน้า หรือคิดในเชิงรุก
อันดับ 11 เชื่อมั่นในตนเอง
อันดับ 12 เข้มแข็ง
อันดับ 13 ปรับตัวได้ดี

จากความคิดเห็นของเภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ในเขตภาคเหนือที่ว่าสมรรถนะทุกข้อในหมวดบุคลิกภาพมีความจำเป็นต้องมีในระดับมากถึงมากที่สุด เป็นข้อมูลสนับสนุนว่าบุคลิกลักษณะทุกข้อเป็นสมรรถนะที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติงาน สำหรับความคิดเห็นของกลุ่มประสบความสำเร็จสูงและต่ำเกี่ยวกับความจำเป็นต้องมีบุคลิกลักษณะเป็นรายข้อนับว่าสอดคล้องกันเป็นส่วนใหญ่ ทั้งนี้บุคลิกลักษณะที่จำเป็นต้องมีในอันดับต้น ๆ ได้แก่ ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม ละเอียดรอบคอบ มีมนุษยสัมพันธ์ และรับผิดชอบ นับว่าสอดคล้องกับลักษณะงานการ

เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายซึ่งจำเป็นต้องมีความซื่อสัตย์ ไม่คดโกง มีความยุติธรรม กล่าวคือ ใช้อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายอย่างโปร่งใส มีคุณธรรมและจริยธรรมในการใช้อำนาจรวมทั้งปฏิบัติต่อผู้ประกอบการด้านอาหารทุกรายอย่างเสมอภาค จากการที่ต้องปฏิบัติเกี่ยวกับหลักฐานทางกฎหมาย เช่น การออกใบอนุญาตด้านอาหาร การทำบันทึกผลการตรวจสถานประกอบการด้านอาหารตามกฎหมาย เป็นต้น พนักงานเจ้าหน้าที่จึงต้องมีความละเอียดรอบคอบ และในการปฏิบัติงาน เภสัชกรมีบทบาทเป็นหัวหน้าทีมจึงจำเป็นต้องมีมนุษยสัมพันธ์ต่อทั้งผู้ร่วมงานและผู้ประกอบการเพื่อให้เกิดความร่วมมือที่ดี นอกจากนี้พนักงานเจ้าหน้าที่จะต้องมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานแต่ละขั้นตอนให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการบริการเพื่อประชาชน อย่างไรก็ตามบุคลิกลักษณะในอันดับอื่น ๆ ก็มีความสำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่ากัน สังเกตได้จากคะแนนระดับความจำเป็นต้องมีซึ่งใกล้เคียงกัน และอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดทั้งหมด

2. ระดับสมรรถนะที่เภสัชกรที่เป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ในเขตภาคเหนือมีอยู่

2.1 ระดับสมรรถนะที่มีอยู่ ในหมวดความรู้

ผลการวิจัยได้ยอมรับสมมุติฐานข้อที่ 1 กล่าวคือพบว่า เภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูงมีระดับสมรรถนะด้านความรู้ สูงกว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จต่ำในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001 และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายข้อ ก็พบว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูง มีระดับสมรรถนะด้านความรู้ สูงกว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จต่ำ ทั้ง 12 ข้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เช่นเดียวกัน ทั้งนี้หัวข้อความรู้ที่กลุ่มประสบความสำเร็จสูงและต่ำมีระดับความรู้ต่างกันมากที่สุดคือ ความรู้เกี่ยวกับวิธีการตรวจสถานที่ผลิตอาหารตามกฎหมาย และต่างกันน้อยที่สุดคือ ความรู้เกี่ยวกับการใช้ชุดทดสอบคุณภาพอาหารอย่างง่าย สำหรับระดับความรู้ที่มีอยู่ พบว่าเภสัชกรโดยรวมมีความรู้ในหัวข้อส่วนใหญ่ในระดับน้อยถึงปานกลาง โดยมีเพียง 2 หัวข้อ ที่มีความรู้ในระดับปานกลางถึงมาก ส่วนเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูงมีความรู้ในหัวข้อส่วนใหญ่ในระดับปานกลางถึงมาก และมีเพียง 3 หัวข้อที่มีความรู้ในระดับน้อยถึงปานกลาง ส่วนอันดับของหัวข้อความรู้ พบว่าทั้งกลุ่มเภสัชกรโดยรวม กลุ่มที่ประสบความสำเร็จสูงและต่ำ มีความรู้พื้นฐานด้านอาหาร และความรู้เกี่ยวกับการใช้ชุดทดสอบคุณภาพอาหารอย่างง่าย มากเป็นอันดับที่ 1 และ 2 ตามลำดับ และมีความรู้เกี่ยวกับการประกันคุณภาพในการผลิตอาหารเป็นอันดับสุดท้ายเช่นกัน สำหรับหัวข้อความรู้ในอันดับอื่น ๆ ก็ค่อนข้างใกล้เคียงกัน

จากผลการวิจัยที่พบว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูง มีระดับสมรรถนะด้านความรู้ทุกข้อสูงกว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จต่ำ เป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนว่าสมรรถนะด้านความรู้ทั้ง 12 ข้อ

ดังกล่าวเป็นสมรรถนะที่พนักงานเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และการที่กลุ่มประสบความสำเร็จสูงและต่ำมีความรู้เกี่ยวกับวิธีการตรวจสถานที่ผลิตอาหารตามกฎหมายต่างกันมากที่สุด น่าจะมีสาเหตุเนื่องจากกลุ่มประสบความสำเร็จสูงมีประสบการณ์การทำงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านอาหารมากกว่ากลุ่มประสบความสำเร็จต่ำดังข้อมูลในตารางที่ 2 ส่วนความรู้เกี่ยวกับการใช้ชุดทดสอบคุณภาพอาหารอย่างง่ายนั้นสามารถศึกษาได้จากคู่มือและปฏิบัติได้โดยไม่ต้องใช้เทคนิควิธีการที่ซับซ้อน ดังนั้นทั้งสองกลุ่มจึงมีความแตกต่างของคะแนนในข้อนี้น้อยที่สุด สำหรับระดับความรู้ที่พนักงานเจ้าหน้าที่มีอยู่นั้น ถ้าพิจารณาเปรียบเทียบกับระดับความจำเป็นต้องมี ซึ่งได้วิเคราะห์ไว้ในตอนต้น จะสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีระดับความรู้เพิ่มขึ้น

2.2 ระดับสมรรถนะที่มีอยู่ ในหมวดทักษะ

ผลการวิจัยได้ยอมรับสมมุติฐานข้อที่ 2 กล่าวคือพบว่า เภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูงมีระดับสมรรถนะด้านทักษะ สูงกว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จต่ำในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001 และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายข้อ ก็พบว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูง มีระดับสมรรถนะด้านทักษะสูงกว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จต่ำ ทั้ง 10 ข้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เช่นเดียวกัน ทั้งนี้หัวข้อทักษะที่กลุ่มประสบความสำเร็จสูงและต่ำมีระดับทักษะต่างกันมากที่สุด คือทักษะในการทำหลักฐานประกอบการดำเนินคดี และต่างกันน้อยที่สุดคือ ทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ สำหรับระดับทักษะที่มีอยู่ พบว่าเภสัชกรโดยรวมมีทักษะทั้ง 10 ข้อในระดับน้อยถึงปานกลาง ในขณะที่เภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูงมีทักษะในหัวข้อส่วนใหญ่ในระดับปานกลางถึงมาก และมีเพียง 1 หัวข้อเท่านั้นที่มีทักษะในระดับน้อยถึงปานกลาง ส่วนอันดับของหัวข้อทักษะที่มีอยู่ในแต่ละกลุ่มก็ค่อนข้างใกล้เคียงกัน

จากผลการวิจัยที่พบว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูง มีระดับสมรรถนะด้านทักษะทุกข้อสูงกว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จต่ำ เป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนว่าสมรรถนะด้านทักษะทั้ง 10 ข้อดังกล่าวเป็นสมรรถนะที่พนักงานเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และการที่กลุ่มประสบความสำเร็จสูงและต่ำมีทักษะในการทำหลักฐานประกอบการดำเนินคดีต่างกันมากที่สุด น่าจะมีสาเหตุเนื่องจากกลุ่มประสบความสำเร็จสูงมีประสบการณ์การทำงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านอาหารมากกว่ากลุ่มประสบความสำเร็จต่ำดังข้อมูลในตารางที่ 2 ส่วนทักษะในการใช้คอมพิวเตอร์ ซึ่งทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างของคะแนนในข้อนี้น้อยที่สุดนั้น น่าจะมีสาเหตุจากความหมายของทักษะข้อนี้ที่ได้ยกตัวอย่างไว้ในแบบสอบถามคือ การใช้โปรแกรมฐานข้อมูลด้านอาหาร ซึ่งขณะนี้สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาอยู่ในระหว่างการปรับปรุงโปรแกรม แม้ว่าพนักงานเจ้าหน้าที่

บางส่วนจะเคยเข้ารับการอบรมการใช้โปรแกรมบ้างแล้วก็ตาม แต่ก็ยังมิได้นำมาใช้ในทางปฏิบัติจริง ดังนั้นพนักงานเจ้าหน้าที่ทุกคนจึงประเมินว่าตนเองยังมีทักษะด้านนี้น้อยที่สุด สำหรับระดับทักษะที่พนักงานเจ้าหน้าที่มีอยู่นั้น ถ้าพิจารณาเปรียบเทียบกับระดับความจำเป็นต้องมีซึ่งได้วิเคราะห์ไว้ในตอนต้น จะสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีระดับทักษะเพิ่มขึ้น

2.3 ระดับสมรรถนะที่มีอยู่ ในหมวดความสามารถ

ผลการวิจัยได้ยอมรับสมมุติฐานข้อที่ 3 กล่าวคือพบว่า เภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูงในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 มีระดับสมรรถนะด้านความสามารถ สูงกว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จต่ำในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001 และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายข้อก็พบว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูงมีระดับสมรรถนะด้านความสามารถสูงกว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จต่ำ ทั้ง 9 ข้อ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 เช่นเดียวกัน ทั้งนี้หัวข้อความสามารถที่กลุ่มประสบความสำเร็จสูงและต่ำมีระดับความสามารถต่างกันมากที่สุด คือ ความสามารถในการโน้มน้าว จูงใจผู้ประกอบการให้ปฏิบัติตามกฎหมาย และต่างกันน้อยที่สุดคือ ความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สำหรับระดับความสามารถที่มีอยู่พบว่าเภสัชกรโดยรวมมีความสามารถจำนวน 5 ข้อในระดับน้อยถึงปานกลาง และมีความสามารถจำนวน 4 ข้อในระดับปานกลางถึงมาก ในขณะที่เภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูงมีความสามารถในระดับน้อยถึงปานกลางเพียง 1 ข้อเท่านั้น และมีความสามารถถึง 8 ข้อในระดับปานกลางถึงมาก ส่วนอันดับของหัวข้อความสามารถ พบว่าทุกกลุ่มมีคะแนนความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง สูงเป็นอันดับ 1 และมีคะแนนความสามารถในการบูรณาการความรู้ในเชิงสหวิทยาการ เป็นอันดับสุดท้ายเช่นเดียวกัน สำหรับหัวข้อความสามารถในอันดับอื่น ๆ ก็ค่อนข้างใกล้เคียงกัน

จากผลการวิจัยที่พบว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูง มีระดับสมรรถนะด้านความสามารถทุกข้อ สูงกว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จต่ำ เป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนว่าสมรรถนะด้านความสามารถทั้ง 9 ข้อดังกล่าวเป็นสมรรถนะที่พนักงานเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน และการที่กลุ่มประสบความสำเร็จสูงและต่ำมีความสามารถในการโน้มน้าว จูงใจผู้ประกอบการให้ปฏิบัติตามกฎหมายต่างกันมากที่สุด น่าจะมีสาเหตุเนื่องจากกลุ่มประสบความสำเร็จสูงมีประสบการณ์การทำงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านอาหารมากกว่ากลุ่มประสบความสำเร็จต่ำดังข้อมูลในตารางที่ 2 ส่วนความสามารถในการเรียนรู้และการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องซึ่งทั้งสองกลุ่มมีความแตกต่างของคะแนนในข้อนี้น้อยที่สุดนั้น อาจมีสาเหตุจากทั้งสองกลุ่มจบการศึกษาปริญญาตรี สาขาเภสัชศาสตร์เหมือนกันจึงน่าจะมีความสามารถในการศึกษาหาความรู้ใหม่ ๆ ด้วยตนเองได้ไม่แตกต่างกัน

มากนัก สำหรับระดับความสามารถที่พนักงานเจ้าหน้าที่มีอยู่นั้น ถ้าพิจารณาเปรียบเทียบกับระดับความจำเป็นต้องมีซึ่งได้วิเคราะห์ไว้ในตอนต้น จะสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีระดับความสามารถเพิ่มขึ้น

2.4 ระดับสมรรถนะที่มีอยู่ ในหมวดบุคลิกภาพ

ผลการวิจัยได้ยอมรับสมมุติฐานข้อที่ 4, 5, 6 และ 7 กล่าวคือ พบว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูงในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 มีระดับบุคลิกภาพด้านความมั่นคงทางอารมณ์ ด้านการเปิดรับประสบการณ์ ด้านความเข้าใจผู้อื่น และด้านความรับผิดชอบ สูงกว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จต่ำในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001 และเมื่อวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายข้อของบุคลิกลักษณะ 13 ประการที่พนักงานเจ้าหน้าที่มีความเห็นว่าเป็นบุคลิกลักษณะที่จำเป็น ก็พบว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูงมีระดับสมรรถนะด้านบุคลิกภาพสูงกว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จต่ำ ทั้ง 13 บุคลิกลักษณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001 เช่นเดียวกัน สำหรับระดับบุคลิกภาพที่มีอยู่นั้น พบว่าเภสัชกรประเมินตนเองว่ามีระดับบุคลิกภาพสูงกว่าคะแนนที่ได้จากแบบทดสอบบุคลิกภาพ กล่าวคือ ผลจากการประเมินตนเองปรากฏว่าเภสัชกรโดยรวมและกลุ่มที่ประสบความสำเร็จสูงมีคะแนนระดับบุคลิกลักษณะส่วนใหญ่ในระดับปานกลางถึงมาก และมีคะแนนบุคลิกลักษณะบางส่วนในระดับมากถึงมากที่สุด ในขณะที่ผลจากการทดสอบด้วยแบบทดสอบบุคลิกภาพ NEO-FFI ปรากฏว่าทั้งกลุ่มเภสัชกรโดยรวม กลุ่มประสบความสำเร็จสูงและต่ำ มีระดับบุคลิกภาพทั้ง 5 ด้านในระดับปานกลาง ยกเว้นบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบซึ่งกลุ่มที่ประสบความสำเร็จต่ำมีอยู่ในระดับต่ำ แสดงให้เห็นว่าพนักงานเจ้าหน้าที่ซึ่งมีระดับความสำเร็จในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบแตกต่างกันมากที่สุด นอกจากนี้ผลการประเมินทั้งสองวิธีก็แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบ กล่าวคือจากผลการทดสอบปรากฏว่ากลุ่มประสบความสำเร็จสูงมีคะแนนบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบสูงเป็นอันดับ 1 เช่นเดียวกับผลการประเมินตนเองก็ปรากฏว่ามีคะแนนบุคลิกลักษณะด้านความรับผิดชอบอยู่ในอันดับต้น ๆ เช่นกัน

จากผลการวิจัยที่พบว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จสูงมีระดับสมรรถนะด้านบุคลิกภาพตามโมเดลบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ และมีระดับบุคลิกลักษณะทั้ง 13 ข้อ สูงกว่าเภสัชกรที่ประสบความสำเร็จต่ำ เป็นสิ่งที่ช่วยสนับสนุนว่าบุคลิกภาพเป็นสมรรถนะที่พนักงานเจ้าหน้าที่จำเป็นต้องมีเพื่อให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ส่วนการที่คะแนนระดับบุคลิกภาพจากการประเมินตนเองของเภสัชกรมีค่าสูงกว่าคะแนนที่ได้จากการทดสอบบุคลิกภาพนั้น สอดคล้องกับที่ Atwater (1998) ได้กล่าวไว้ว่า ปัญหาหนึ่งที่พบบ่อยที่สุดสำหรับวิธีการประเมินตนเองของบุคลากรในองค์การ คือ การประเมินตน

เองสูงเกินความเป็นจริง ซึ่งปัญหานี้เกิดกับบุคลากรทุกระดับในองค์การ แม้กระทั่งบุคลากรระดับสูงที่มีประสบการณ์การทำงานมาแล้วหลายปีก็ตาม สำหรับผลจากการทดสอบด้วยแบบทดสอบบุคลิกภาพ NEO-FFI ที่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของบุคลิกภาพด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะด้านความรับผิดชอบ นับว่าสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Barrick and Mount (1991) และ Salgado (1997) ที่พบว่าความรับผิดชอบเป็นบุคลิกภาพด้านที่จำเป็นเพื่อความสำเร็จในการทำงานทุกงาน ในทุกกลุ่มอาชีพ ทั้งนี้ถ้าพิจารณาเปรียบเทียบระดับบุคลิกภาพที่พนักงานเจ้าหน้าที่มีอยู่ กับระดับความจำเป็นต้องมีซึ่งได้วิเคราะห์ไว้ในตอนต้น จะสะท้อนให้เห็นถึงความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีระดับบุคลิกภาพเพิ่มขึ้น

ปัญหาและข้อจำกัดในการวิจัยครั้งนี้

1. เนื่องจากกลุ่มประชากรของการวิจัยครั้งนี้ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานสาธารณสุขทั้งระดับจังหวัดและอำเภอรวมทั้งสิ้น 178 แห่ง ในเขต 17 จังหวัดภาคเหนือ ทำให้ผู้วิจัยไม่สามารถเดินทางไปชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัยและรายละเอียดเกี่ยวกับเครื่องมือวิจัยด้วยตนเอง จึงจำเป็นต้องชี้แจงเป็นเอกสารแนบกับเครื่องมือวิจัยซึ่งส่งไปทางไปรษณีย์ ร่วมกับการชี้แจงรายละเอียดแก่เภสัชกรสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดบางจังหวัดที่สามารถติดต่อได้ง่าย เพื่อเป็นผู้ประสานงานในการชี้แจงและติดตามแบบสอบถามภายในจังหวัดนั้น ๆ ข้อจำกัดนี้อาจมีผลให้กลุ่มเป้าหมายเกิดความเข้าใจที่คลาดเคลื่อนได้ ตัวอย่างเช่น ผู้ตอบบางรายยังไม่เข้าใจวิธีตอบแบบสอบถามโดยการประเมินตนเองซึ่งเน้นตามการรับรู้ของผู้ตอบ ดังนั้นในบางข้อที่ถามถึงความรู้สึกของผู้อื่นที่มีต่อตนเอง ผู้ตอบจะเว้นไม่ตอบ โดยให้เหตุผลว่าไม่สามารถจะคาดเดาความรู้สึกของผู้อื่นได้ และจากการสอบถามผู้ประสานงานในบางจังหวัดทราบว่าเภสัชกรส่วนหนึ่งที่ไม่ตอบแบบสอบถามให้เหตุผลในทำนองนี้เช่นกัน

2. เนื่องจากปัญหาประการหนึ่งของงานวิจัยที่ใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ คือ การได้รับข้อมูลตอบกลับจำนวนน้อยเกินไปภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าวิธีการเก็บข้อมูลทางไปรษณีย์เหมาะสำหรับงานวิจัยที่กระทำกับกลุ่มประชากรที่ผู้วิจัยมีความสัมพันธ์ทางสังคมด้วย เช่น เป็นกลุ่มวิชาชีพเดียวกันที่มีการประสานงานกันอย่างต่อเนื่อง หรือมีเครือข่ายการประสานงานที่ชัดเจน ดังเช่นในการวิจัยครั้งนี้ซึ่งพนักงานเจ้าหน้าที่ระดับจังหวัดและผู้แทนพนักงานเจ้าหน้าที่ระดับอำเภอมีการประชุมเครือข่ายงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ภาคเหนือ ทุก 4 เดือน ทำให้เกิดเครือข่ายในการประสานงาน จึงทำให้ผู้วิจัยสามารถติดตามข้อมูลโดยการติดต่อกับผู้ประสานงานบางจังหวัดทางโทรศัพท์ ทำให้ได้รับข้อมูลที่สมบูรณ์กลับคืนมาในอัตราการตอบกลับร้อยละ 76.85 ภายในระยะเวลาประมาณ 1 เดือน ซึ่งนับว่าเป็นจำนวนที่พอสมควร ทั้งนี้หากผู้วิจัยมีช่วงเวลาในการติดตามข้อมูลมากกว่านี้ คาดว่าจะได้รับข้อมูลในจำนวนที่เพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำหัวข้อสมรรถนะที่จำเป็นในการปฏิบัติงานจำนวน 44 ข้อ ที่พบจากการวิจัย ไปกำหนดหัวข้อในการพัฒนาและฝึกอบรมพนักงานเจ้าหน้าที่ตามพระราชบัญญัติอาหาร พ.ศ. 2522 ทั้งนี้หัวข้อสมรรถนะใดที่จำเป็นต้องมีมาก แต่ระดับสมรรถนะที่มีอยู่น้อย สมควรได้รับการพัฒนาเป็นอันดับต้น และควรใช้แบบวัดระดับสมรรถนะ เพื่อประเมินระดับสมรรถนะของพนักงานเจ้าหน้าที่อย่างสม่ำเสมอทั้งก่อนและหลังการพัฒนาและฝึกอบรม

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า หัวข้อสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถ ที่จำเป็นต้องมีมากเป็นอันดับต้น ๆ เป็นหัวข้อที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการปฏิบัติงานตามกฎหมาย เช่น ความรู้เกี่ยวกับบทบาทและอำนาจหน้าที่ของพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมาย ทักษะในการทำหลักฐานประกอบการดำเนินคดี และความสามารถในการโน้มน้าว จูงใจผู้ประกอบการให้ปฏิบัติตามกฎหมาย ดังนั้น ในการวางแผนพัฒนาสมรรถนะด้านความรู้ ทักษะ และความสามารถของพนักงานเจ้าหน้าที่ควรเน้นให้มีการฝึกจากการปฏิบัติงานจริง (on the job training) โดยให้พนักงานเจ้าหน้าที่ที่ประสบความสำเร็จสูงในการปฏิบัติงานทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง (mentor)

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงานเจ้าหน้าที่กลุ่มประสบความสำเร็จสูงและต่ำมีระดับบุคลิกภาพด้านความรับผิดชอบต่างกันมากที่สุด และบุคลิกลักษณะที่พนักงานเจ้าหน้าที่ประเมินว่าจำเป็นต้องมีมากเป็นอันดับต้น ๆ เช่น ความซื่อสัตย์ ความยุติธรรม ดังนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรเน้นส่งเสริมให้พนักงานเจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่สำคัญเหล่านี้ในการปฏิบัติงาน เช่น การให้คำยกย่อง ชมเชยผู้ที่มีคุณสมบัติดังกล่าว การพิจาณาความดีความชอบโดยกำหนดหัวข้อสมรรถนะด้านบุคลิกภาพเป็นหนึ่งในหัวข้อหลักที่ใช้ในการประเมิน

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ เน้นให้พนักงานเจ้าหน้าที่ประเมินตนเองตามการรับรู้ของตน ดังนั้นควรมีการวิจัยครั้งต่อไปโดยเน้นการประเมินแบบ 360 องศา กล่าวคือ ประเมินโดยฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานเจ้าหน้าที่ เช่น ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ประกอบการ และผู้บริโภค จะทำให้ทราบทัศนะของฝ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องที่มีต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่

2. การวิจัยครั้งต่อไป ควรใช้ตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ในเชิงภววิสัย (objective) เช่น ใช้ผลการปฏิบัติงานเป็นตัวชี้วัด เพื่อเปรียบเทียบกับผลการวิจัยครั้งนี้ซึ่งประเมินความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ในเชิงอัตวิสัย (subjective)

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับสมรรถนะที่จำเป็นและระดับสมรรถนะที่มีอยู่ของเภสัชกรในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายฉบับอื่นด้วย เช่น ตามพระราชบัญญัติยา พ.ศ. 2510

4. ควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ โดยศึกษาสมรรถนะในการทำงานของเภสัชกรอาวุโสบางท่านที่ได้รับการยอมรับว่าประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานเป็นพนักงานเจ้าหน้าที่ตามกฎหมายฉบับต่าง ๆ ตามที่ได้รับมอบอำนาจจากกระทรวงสาธารณสุข

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University