



รายงานฉบับสมบูรณ์

โครงการพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผล
การจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุม
เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ของพื้นที่ในเขตสุขภาพที่ 5

(รหัสโครงการ 61 - 02029 - 0045)

โดย

นรา เทียมคลี

บัวฤตา สุธรรม

ฉัญญลักษณ์ ทองตระกูล

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 5 จังหวัดราชบุรี

ได้รับทุนสนับสนุนโดย

แผนงานศูนย์วิจัยปัญหาสุรา (ศวส.)

คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

พฤศจิกายน 2563

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยเรื่องการพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ของพื้นที่ในเขตสุขภาพที่ 5 สำเร็จลุล่วงลงได้จากการส่งเสริม สนับสนุนและอำนวยความสะดวกดำเนินงานจากผู้บริหารของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 5 จังหวัดราชบุรี ตลอดทั้งหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานทุกคนในกลุ่มโรคนำโดยยาสูบ เครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และสารเสพติด ทำให้การดำเนินงานวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์และแผนการวิจัยทุกประการ ขอขอบคุณสำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ กรมควบคุมโรค ที่เป็นแรงผลักดันให้เกิดการพัฒนาการดำเนินงานจนเกิดเป็นแนวคิดในการพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 นี้ขึ้น รวมไปถึงขอขอบคุณผู้รับผิดชอบงานควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตสุขภาพที่ 5 ทั้ง 8 แห่ง อันประกอบด้วย สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี นครปฐม ราชบุรี สุพรรณบุรี เพชรบุรี สมุทรสาคร สมุทรสงคราม และประจวบคีรีขันธ์ ที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินงาน ตลอดทั้งให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนางานวิจัย ทำให้สามารถดำเนินการได้ตามเป้าหมาย

ขอขอบพระคุณผู้อำนวยการแผนงานศูนย์วิจัยปัญหาสุรา (ศวส.) คณะแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ สำหรับงบประมาณสนับสนุนการวิจัยพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ในครั้งนี้ ตลอดทั้งคณะเจ้าหน้าที่ของแผนงานศูนย์วิจัยปัญหาสุราทุกท่านที่คอยให้คำปรึกษาในการดำเนินงาน และอำนวยความสะดวกตลอดกระบวนการดำเนินงานจนเสร็จสิ้น

คณะผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ผลที่ได้จากการวิจัยนี้ จะสามารถผลักดันให้เกิดการพัฒนารูปแบบและกระบวนการกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของเขตสุขภาพที่ 5 ให้เป็นไปอย่างมีระบบ และเกิดประสิทธิภาพ อันจะนำไปสู่การบรรลุเป้าหมายของการดำเนินงานควบคุมการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของสังคมไทยได้ต่อไป

คณะผู้วิจัย

พฤศจิกายน 2563

บทคัดย่อ

จากข้อมูลการร้องเรียนกรณีพบการฝ่าฝืนกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2561 – 31 สิงหาคม พ.ศ. 2562 ของสำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พบเรื่องร้องเรียนรวมทั้งสิ้น 920 เรื่อง ซึ่งในจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดนี้ มีการจัดการและตอบกลับผลการดำเนินงานเพียง 115 เรื่อง หรือร้อยละ 12.5 โดยเขตสุขภาพที่ 5 พบเรื่องร้องเรียนจำนวน 98 เรื่อง และมีการจัดการและตอบกลับผลการดำเนินงานเพียง 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 3.1 ซึ่งชี้ให้เห็นว่า ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และกระบวนการกำกับติดตามผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในระดับพื้นที่ของเขตสุขภาพที่ 5 ที่ผ่านมายังไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ทันต่อความต้องการของเครือข่าย และไม่สามารถตอบสนองต่อช่วงเวลาที่มีการฝ่าฝืนกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์อยู่ในพื้นที่

งานวิจัยนี้ พัฒนาระบบออนไลน์เพื่อใช้ในการกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ของจังหวัดและพื้นที่ในเขตสุขภาพที่ 5 ซึ่งโปรแกรมดังกล่าวจะช่วยให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของเขตและจังหวัดมีประสิทธิภาพ และสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบมากขึ้น ตลอดทั้งศึกษาความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมฯ และความคิดเห็นต่อการใช้งานโปรแกรมฯ โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่ใช้งานโปรแกรมฯ ได้แก่ ผู้รับผิดชอบงานควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 5 จังหวัดราชบุรี (3 คน) และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 5 (จังหวัดละ 1 คน รวมเป็น 8 คน) รวมทั้งหมดเป็นจำนวน 11 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนแรกเป็นแบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อสำรวจความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมฯ และส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ใช้เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการใช้งานโปรแกรมฯ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เพื่ออธิบายความคิดเห็นต่อการใช้งานโปรแกรมฯ

ผลการศึกษา ได้โปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ซึ่งอยู่ในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) โดยใช้ภาษา PHP HTML ในการพัฒนา และเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้วย Linux Server ผู้ใช้สามารถเข้าใช้งานระบบได้โดยเปิด Browser (FireFox/ Internet Explorer/ Google Chrome/ Safari) พิมพ์ URL <http://223.27.246.187/login> นอกจากนี้ ยังมีระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าใช้งานของระบบ โดยการกำหนดชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่าน (Username และ Password) การประเมินความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุม

เครื่องตีมแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 คะแนน (S.D. = 0.125) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คะแนน (S.D. = 0.179) สำหรับความคิดเห็นต่อการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องตีมแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 พบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องตีมแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ที่พัฒนาขึ้นนี้ ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน น่าจะช่วยกำกับและติดตามการดำเนินงานของพื้นที่ในการจัดการเรื่องร้องเรียนได้ แต่การเข้าถึงโปรแกรมยังต้องการให้มีการพัฒนาให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น เช่น การพัฒนาเป็นแอปพลิเคชัน (Application) ที่สามารถใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือได้ทั้งที่เป็นระบบปฏิบัติการ IOS และ Android นอกจากนี้ มีความคิดเห็นว่าโปรแกรมนี้ อาจมีความเข้าช้กับระบบแจ้งร้องเรียนการกระทำผิดเกี่ยวกับเครื่องตีมแอลกอฮอล์และยาสูบ หรือโปรแกรม TAS ที่สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องตีมแอลกอฮอล์พัฒนาขึ้น ทำให้ตนเองต้องทำงานซ้ำซ้อน ดังนั้น หากเป็นไปได้ควรรวมหรือนำเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในโปรแกรม TAS ของสำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องตีมแอลกอฮอล์ โดยอาจเป็นส่วนสนับสนุนการกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานของผู้รับผิดชอบงานทั้งระดับจังหวัดและในพื้นที่

คำสำคัญ: โปรแกรมออนไลน์, การกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียน, พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องตีมแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551, เขตสุขภาพที่ 5

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	2
บทคัดย่อ	3
สารบัญตาราง	7
สารบัญภาพ	8
บทที่ 1 บทนำ	9
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหาการศึกษา	9
1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย	10
1.3 ขอบเขตการวิจัย	11
1.4 นิยามศัพท์	11
1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	13
2.1 ความหมายของการร้องเรียน	13
2.2 แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์	14
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหรือประยุกต์ใช้โปรแกรมออนไลน์ในการพัฒนางาน	16
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	22
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	23
3.1 รูปแบบการวิจัย	23
3.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	24
3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	25
3.5 ขั้นตอนการวิจัย	26
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ	27
บทที่ 4 ผลการศึกษา	28
ส่วนที่ 1 ผลการพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551	28
ส่วนที่ 2 ความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551	32

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการศึกษา (ต่อ)	
ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการใช้งานโปรแกรมออนไลน์ในการกำกับและติดตามผล การจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ใน ระดับพื้นที่	35
บทที่ 5 อภิปรายผล สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ	38
บรรณานุกรม	41
ภาคผนวก	43
ประวัติคณะผู้วิจัย	50

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
2.1	กระบวนการและกรอบระยะเวลาการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์	14
2.2	กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 5	15
4.1	เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551	29
4.2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลคุณลักษณะพื้นฐาน	32
4.3	คะแนนเฉลี่ยผลการประเมินความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 (N = 11)	34

สารบัญภาพ

แผนภาพ		หน้า
2.1	กรอบแนวคิดการวิจัย (Research Conceptual Framework)	22
4.1	หน้าหลักของโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551	30
4.2	หน้าเมนูต่างๆ ในโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่อง ร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551	31
4.3	เมนูออกจากระบบ	31

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหาการศึกษา

การบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์เป็นสาเหตุของการเสียชีวิตด้วยโรคและการบาดเจ็บของประชากรทั่วโลกถึง 3 ล้านคนต่อปี คิดเป็นร้อยละ 5.3 ของการเสียชีวิตทั้งหมดทั่วโลก โดยร้อยละ 100.0 ของผู้บริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์จะก่อให้เกิดความผิดปกติต่อร่างกาย เช่น ร้อยละ 48.0 ก่อให้เกิดโรคตับแข็ง ร้อยละ 27.0 ก่อให้เกิดอุบัติเหตุจากการจราจร และร้อยละ 26.0 ก่อให้เกิดโรคมะเร็งช่องปากและตับอ่อนอักเสบ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังก่อให้เกิดการสูญเสียสุขภาพ (DALYs) มากถึง 132.6 ล้านปี (WHO, 2018) สำหรับประเทศไทย พบว่า มีผู้เสียชีวิตด้วยโรคหรือการบาดเจ็บที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ จำนวน 2,264 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 ของผู้เสียชีวิตทั้งหมดในปี พ.ศ. 2559 และก่อให้เกิดการสูญเสียสุขภาพจากการตายก่อนวัยอันควรเฉลี่ยปีละ 2.6 ล้านปี (จिरาลักษณ์ นนทารักษ์, 2562)

สถานการณ์การบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของประชากรไทยอายุ 15 ปีขึ้นไป ในปี พ.ศ. 2560 เท่ากับร้อยละ 28.4 ซึ่งลดลงเมื่อเปรียบเทียบกับปี พ.ศ. 2557 เท่ากับร้อยละ 32.3 โดยเพศชายมีความชุกการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์มากกว่าเพศหญิงประมาณ 4 เท่า (เพศชาย ร้อยละ 47.5 และเพศหญิง ร้อยละ 10.6) เช่นเดียวกับความชุกการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของเยาวชนอายุ 15 – 19 ปี ซึ่งลดลงจากร้อยละ 18.1 ในปี พ.ศ. 2557 เป็นร้อยละ 13.6 ในปี พ.ศ. 2560 แต่เมื่อพิจารณาปริมาณการบริโภคแอลกอฮอล์ต่อหัวประชากรต่อปีของประชากรอายุ 15 ปีขึ้นไป กลับพบว่าเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 – 2560 เท่ากับ 6.79, 6.91, 6.95, 7.11 และ 7.33 ลิตรแอลกอฮอล์บริสุทธิ์ต่อคนต่อปี ตามลำดับ (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561) นอกจากนี้ เยาวชนที่อายุไม่ถึง 20 ปีบริบูรณ์ยังสามารถเข้าถึงเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ได้ แม้กฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์จะกำหนดอายุของผู้ซื้อเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่ไม่น้อยกว่า 20 ปีบริบูรณ์ เห็นได้จากผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่พบเยาวชนอายุ 15 – 19 ปี มีความชุกของการบริโภคเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ถึงร้อยละ 13.6 และอายุเฉลี่ยที่เริ่มดื่มของประชากรทั้งหมดเท่ากับ 19.3 ปี ข้อมูลเหล่านี้แสดงให้เห็นว่าผู้เกี่ยวข้องโดยเฉพาะร้านค้าที่จำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย (พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551) โดยการจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ให้เยาวชนที่อายุไม่ถึง 20 ปีบริบูรณ์ โดยผลการสำรวจพบร้อยละ 20.9 ของร้านค้าที่จำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ มีการจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในช่วงเวลาที่ห้ามขาย และร้อยละ 9.2 มีการจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในวันสำคัญทางศาสนา (สำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2561)

พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องตี้มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 เป็นหนึ่งในเครื่องมือที่สำคัญของประเทศไทย ในการควบคุมการเข้าถึงเครื่องตี้มแอลกอฮอล์ของประชาชน โดยการจำกัดอายุของผู้ซื้อเครื่องตี้มแอลกอฮอล์ วัน เวลา และสถานที่ในการขายและบริโภคเครื่องตี้มแอลกอฮอล์ รวมถึงลักษณะและวิธีการขายเครื่องตี้มแอลกอฮอล์ และการโฆษณาและสื่อสารการตลาดเครื่องตี้มแอลกอฮอล์ (ราชกิจจานุเบกษา, 2551) นอกจากนี้ ยังมีการพัฒนาศักยภาพและกระบวนการบังคับใช้กฎหมายควบคุมเครื่องตี้มแอลกอฮอล์ของพนักงาน เจ้าหน้าที่โดยมุ่งหวังให้เกิดการบังคับใช้กฎหมายควบคุมเครื่องตี้มแอลกอฮอล์อย่างจริงจัง ตลอดทั้งการพัฒนา ระบบการเฝ้าระวังการปฏิบัติตามกฎหมายควบคุมเครื่องตี้มแอลกอฮอล์ในแต่ละพื้นที่โดยเครือข่ายภาคประชาสังคม ซึ่งจากผลการดำเนินงานที่ผ่านมา พบข้อมูลการร้องเรียนกรณีพบการฝ่าฝืนกฎหมายควบคุมเครื่องตี้มแอลกอฮอล์ ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2561 – 31 สิงหาคม พ.ศ. 2562 รวมจำนวนทั้งสิ้น 920 เรื่อง โดยพบมากที่สุดในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 6 จำนวน 177 เรื่อง ซึ่งในจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดนี้ มีการจัดการและตอบกลับผลการดำเนินงานเพียง 115 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 12.5 ขณะที่ เขตสุขภาพที่ 5 พบเรื่องร้องเรียนจำนวน 98 เรื่อง และมีการจัดการและตอบกลับผลการดำเนินงานเพียง 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 3.1 (สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องตี้มแอลกอฮอล์, 2562)

จากข้อมูลข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องตี้มแอลกอฮอล์ และกระบวนการกำกับติดตามผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในระดับพื้นที่ที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ทันต่อความต้องการของเครือข่ายและไม่สามารถตอบสนองต่อช่วงเวลาที่มีการฝ่าฝืนกฎหมายควบคุมเครื่องตี้มแอลกอฮอล์อยู่ในพื้นที่ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อใช้ในการกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องตี้มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ของจังหวัดและพื้นที่ในเขตสุขภาพที่ 5 ซึ่งโปรแกรมดังกล่าวจะช่วยให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องตี้มแอลกอฮอล์ของเขตและจังหวัดมีประสิทธิภาพและสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบมากขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องตี้มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551
- 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการใช้งานโปรแกรมออนไลน์ในการกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องตี้มแอลกอฮอล์ในระดับพื้นที่

1.3 ขอบเขตการศึกษา

โครงการวิจัยนี้ พัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อใช้ในการกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นเรื่องร้องเรียนที่ได้รับมาจากเครือข่ายเฝ้าระวังและสำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ กรมควบคุมโรค เพื่อใช้ในพื้นที่ 8 จังหวัดของเขตสุขภาพที่ 5 ได้แก่ กาญจนบุรี ราชบุรี สุพรรณบุรี นครปฐม สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่ใช้งานโปรแกรม ได้แก่ ผู้รับผิดชอบงานควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ระดับเขต (สคร.) จังหวัด (สสจ.) อำเภอ (สสอ.) และเครือข่ายภาคประชาสังคม (เช่น สำนักงานเครือข่ายองค์กรงดเหล้าภาคตะวันตก (สคล.))

1.4 นิยามคำศัพท์

โปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 หมายถึง ชุดคำสั่งคอมพิวเตอร์ชุดหนึ่งๆ ที่พัฒนาขึ้นในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน การใช้งานโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยโปรแกรมนี้ใช้สำหรับบันทึกข้อมูลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ประกอบด้วย การรับเรื่องร้องเรียน การติดตามเรื่องร้องเรียน และการสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน

ความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 หมายถึง โอกาสที่จะนำโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ที่พัฒนาขึ้น ไปใช้ในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 5 ประกอบด้วย การรับเรื่องร้องเรียน การรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน และรายงานสรุปผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียน โดยประเมินความเป็นไปได้จาก 3 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรม ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และด้านการยอมรับของผู้ใช้งาน ซึ่งประเมินจากแบบสอบถามที่ทุกข้อมีลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) – เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) จากนั้น แบ่งระดับความเป็นไปได้ของการใช้งานโปรแกรมฯ ออกเป็น 3 ระดับ ตาม เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1977) ได้แก่ น้อย ปานกลาง และมาก

ความคิดเห็นต่อการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 หมายถึง การแสดงออกด้านความรู้สึของผู้ใช้งานต่อการใช้งานโปรแกรมเพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 โดยประเมินความคิดเห็นนี้ ด้วยวิธีการเชิงคุณภาพ (Qualitative methodology) โดยการสนทนากลุ่ม (focus group discussion) ในประเด็นรูปแบบของโปรแกรม วิธีการใช้งานโปรแกรม การสนับสนุนการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน ปัญหา/อุปสรรคในการใช้งานโปรแกรม และข้อเสนอแนะในการพัฒนาโปรแกรม

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

โปรแกรมออนไลน์ที่ได้จากงานวิจัยนี้ จะทำให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของเขตและจังหวัดในเขตสุขภาพที่ 5 เป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และได้มาตรฐานตามกรอบเวลาของการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

โครงการวิจัยเรื่อง การพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ของพื้นที่ในเขตสุขภาพที่ 5 นี้ ได้ทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้ในการวางออกแบบการดำเนินงานวิจัย ดังต่อไปนี้

- 2.1 ความหมายของการร้องเรียน
- 2.2 แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหรือประยุกต์ใช้โปรแกรมออนไลน์ในการพัฒนางาน
- 2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 ความหมายของการร้องเรียน

โครงการวิจัยนี้ ศึกษาประเด็นการร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ (พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551) ซึ่งความหมายของการร้องเรียนตามความหมายของสุรศักดิ์ ไชยสงค์ และคณะ (2562) มีดังนี้

การร้องเรียน หมายถึง เรื่องร้องเรียนการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 จากการบันทึกในทะเบียนร้องเรียนหรือผ่านช่องทางการร้องเรียนและแจ้งเบาะแส ทั้งระบบจากส่วนกลาง เช่น ระบบ TAS (Tobacco & Alcohol Surveillance System) เว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ (สคอ.) และส่วนของจังหวัด เช่น กลุ่มไลน์ กลุ่มเฟี๊าระวังของเยาวชนตาสืบประรด เป็นต้น

ทั้งนี้ จากแนวทางการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ที่ผ่านมาของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 5 จังหวัดราชบุรี และจังหวัดในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 5 เป็นการดำเนินงานตามเรื่องร้องเรียนที่ได้รับจากส่วนกลาง (สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์) ในรูปแบบที่เป็นหนังสือราชการ ดังนั้น การร้องเรียนในงานวิจัยนี้ จึงหมายถึง การดำเนินการรับเรื่อง แจ้ง/ประสานพื้นที่ตรวจสอบ ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ และการรายงานผลการดำเนินงานของเรื่องร้องเรียนการกระทำความผิดตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ที่ได้รับเป็นหนังสือราชการจากสำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของจังหวัดในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 5

2.2 แนวทางการดำเนินการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

กรมควบคุมโรค โดยสำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ มีการจัดทำกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เพื่อให้พื้นที่ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ซึ่งกระบวนการดังกล่าวมีการกำหนดกรอบระยะเวลาในการดำเนินการแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน (สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์, 2557) ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 กระบวนการและกรอบระยะเวลาการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์

กระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงาน	กรอบระยะเวลา	รายละเอียด
1. รับเรื่องร้องเรียน	จุดเริ่มต้น	ข้อมูลการร้องเรียนครบถ้วนเพียงพอต่อการตรวจสอบ
2. สืบค้นข้อมูลการกระทำผิดเบื้องต้น	ภายใน 1 วัน	นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน
3. พิจารณาสั่งการ		
3.1 ส่งเรื่องต่อให้ผู้รับผิดชอบในพื้นที่เกิดเหตุ	ภายใน 1 วัน	นับจากได้ข้อมูลการกระทำผิดเบื้องต้นแล้ว
3.2 ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเอง โดยส่งข้อมูลไปยังทีมบังคับใช้กฎหมาย	ภายใน 1 วัน	นับจากได้ข้อมูลการกระทำผิดเบื้องต้นแล้ว
3.2.1 ลงพื้นที่ดำเนินการตรวจสอบเรื่อง ร้องเรียน ณ พื้นที่เกิดเหตุ	ไม่ระบุเวลา	-
3.2.2 สรุปลผลการตรวจสอบส่งจังหวัดที่ดำเนินการ	ภายใน 30 วัน	นับจากวันที่ลงพื้นที่ตรวจสอบ
3.2.3 ลงระบบฐานข้อมูลและสรุปลผล การดำเนินงานเสนอผู้บริหารทราบ	ภายใน 7 วัน	นับจากสรุปลผลการตรวจสอบส่งจังหวัดแล้ว

จากตารางที่ 2.1 เห็นได้ว่า กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนของสำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ประกอบด้วย การรับเรื่องร้องเรียน การตรวจสอบข้อมูลเบื้องต้นของเรื่องที่ร้องเรียน เมื่อพิจารณาว่ามีข้อมูลครบถ้วนเพียงพอแล้ว จึงสืบค้นข้อมูลการกระทำผิดเบื้องต้น เพื่อเก็บรวบรวมหลักฐาน ก่อนนำเรื่องร้องเรียนเสนอผู้บริหารพิจารณาดำเนินการต่อไป ซึ่งในการพิจารณาของผู้บริหาร ประกอบด้วย 2 กรณี คือ 1) กรณีที่พิจารณาส่งเรื่องร้องเรียนนั้นให้ผู้รับผิดชอบพื้นที่เกิดเหตุดำเนินการตรวจสอบ และ 2) กรณีที่สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ลงพื้นที่ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนเอง โดยทีมบังคับใช้กฎหมาย หากเป็นกรณีที่ 2 หลังดำเนินการลงพื้นที่ตรวจสอบแล้ว ทีมบังคับใช้กฎหมายจะสรุปลผลการตรวจสอบและส่งข้อมูลไปยังจังหวัดที่ดำเนินการ พร้อมทั้งลงระบบฐานข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ผู้บริหารทราบ

กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของพื้นที่ (สำนักงานป้องกันควบคุมโรค และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด) เมื่อได้รับเรื่องร้องเรียนจากสำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์แล้ว มีการประสานและแจ้งผู้รับผิดชอบในหน่วยย่อย เช่น อำเภอ หรือตำบลที่มีเรื่องร้องเรียนให้ดำเนินการตรวจสอบเรื่องร้องเรียนนั้นต่อไป ซึ่งไม่มีการกำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินงานที่ชัดเจน อีกทั้งขาดระบบการกำกับและติดตามผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องที่เป็นรูปธรรม ดังนั้น สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 5 จังหวัดราชบุรี ร่วมกับผู้รับผิดชอบงานควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของจังหวัดในเขตสุขภาพที่ 5 จึงได้จัดทำกระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 5 ขึ้น เพื่อกำหนดกรอบและพัฒนาแนวทางการจัดการเรื่องร้องเรียนฯ ของจังหวัดในเขตสุขภาพที่ 5 ให้มีประสิทธิภาพขึ้น ซึ่งมีรายละเอียดดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 5

กระบวนการ/ขั้นตอนการดำเนินงาน	กรอบระยะเวลา	รายละเอียด
1. รับเรื่องร้องเรียนจาก สคอ.	จุดเริ่มต้น	ข้อมูลการร้องเรียนครบถ้วนเพียงพอต่อการตรวจสอบ
2. สืบค้นข้อมูลการกระทำผิดเบื้องต้น	ภายใน 1 วัน	นับจากได้รับเรื่องร้องเรียน
3. พิจารณาสั่งการ		
3.1 ไม่เข้าข่ายดำเนินการ	ภายใน 1 วัน	รายงานผลกลับไปยัง สคอ.
3.2 ส่งเรื่องต่อให้ สสจ.ดำเนินการ	ภายใน 1 วัน	นับจากผู้บริหารสั่งการ
3.3 ลงพื้นที่ดำเนินการเอง	ภายใน 30 วัน	นับจากผู้บริหารสั่งการ
4. รายงานผลการจัดการเรื่องร้องเรียนให้ สคอ.	- ภายใน 30 วัน - ภายใน 60 วัน	1. หลังจาก สคร.ลงพื้นที่ตรวจสอบเอง 2. นับจากส่งเรื่องต่อให้ สสจ.ดำเนินการ

จากตารางที่ 2.2 จะเห็นได้ว่า กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของเขตสุขภาพที่ 5 ใกล้เคียงกับกระบวนการดำเนินงานที่สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์กำหนด แต่มีรายละเอียดกรอบระยะเวลาการดำเนินงานในระดับพื้นที่ที่ชัดเจนมากขึ้น นอกจากนี้ ในการกำกับติดตามการดำเนินงานของพื้นที่ (สสจ.) หลังได้รับการส่งต่อเรื่องร้องเรียนจาก สคร. แล้ว ประกอบด้วยการติดตาม 3 ครั้ง ได้แก่ ครั้งแรกภายใน 15 วัน ครั้งที่ 2 ภายใน 30 วัน และ ครั้งที่ 3 ภายใน 40 วัน นับจากสสจ. ได้รับเรื่องร้องเรียน

อย่างไรก็ตาม แม้ว่ากระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของเขตสุขภาพที่ 5 จะมีการกำหนดกรอบระยะเวลาการดำเนินงาน และการกำกับติดตามที่ชัดเจนแล้วก็ตาม แต่จากผลการดำเนินงานในปีงบประมาณที่ผ่านมา ยังพบว่าระบบและกระบวนการกำกับติดตามผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนดังกล่าวยังไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ทันต่อความต้องการของเครือข่าย และไม่สามารถ

ตอบสนองต่อช่วงเวลาที่มีการฝ่าฝืนกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในพื้นที่ ดังนั้น การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการดำเนินการจัดการเรื่องร้องเรียนจึงเป็นแนวทางหนึ่งในการพัฒนาระบบการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ และตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงได้ งานวิจัยนี้จึงพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อใช้ในการกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ของจังหวัดและพื้นที่ในเขตสุขภาพที่ 5 ซึ่งโปรแกรมดังกล่าวจะช่วยให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของเขตและจังหวัดมีประสิทธิภาพและสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบมากขึ้น

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาหรือประยุกต์ใช้โปรแกรมออนไลน์ในการพัฒนางาน

งานวิจัยนี้ได้ทบทวนงานวิจัยที่พัฒนาหรือประยุกต์โปรแกรมออนไลน์ในการพัฒนางาน จำนวน 11 เรื่อง เพื่อนำไปสู่การวางแผนและออกแบบการดำเนินงานวิจัย สรุปได้ดังนี้

วริษฐ์ กิตติธนาธิกร (2557) ศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานโปรแกรมประยุกต์บนเว็บสำหรับระบบการจัดการใบอนุญาตควบคุมอาคารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้เทคโนโลยีภูมิสารสนเทศ (BPCM system) ด้วยโปรแกรม Map Server Minnesota เป็นแกนหลักในการพัฒนาโปรแกรม ใช้โปรแกรม MySQL ในการพัฒนาระบบการจัดการฐานข้อมูล ในส่วนผู้ใช้งานของระบบเซิร์ฟเวอร์ (Server) กับไคลเอ็นต์ (Client) และทำการออกแบบและพัฒนาโปรแกรมด้วยภาษา PHP เพื่อใช้ในการประมวลผลและเชื่อมต่อกับฐานข้อมูล ซึ่งผู้ใช้งานโปรแกรม ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการตราพระราชกฤษฎีกาให้ใช้พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 เป็นที่เรียบร้อย และได้มีการออกกฎกระทรวงเพื่อใช้ในการควบคุมอาคารก่อสร้างภายในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว จากนั้น ทำการประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมดังกล่าวด้วยแบบสอบถาม ซึ่งจำแนกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านประโยชน์ของโปรแกรม ด้านประสิทธิภาพของข้อมูลระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ ด้านประสิทธิภาพของโปรแกรม และด้านประสิทธิภาพการยื่นขออนุญาตควบคุมอาคาร ผลการประเมินพบว่า ทั้ง 4 ด้าน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของข้อมูลระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ในโปรแกรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93

ภวิสาณัช ศรีศิริวงศ์ (2558) ศึกษาเรื่องการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู กรณีศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร โดยใช้หลักการของวงจรการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle: SDLC) ใช้เครื่องมือโปรแกรมเว็บเซิร์ฟเวอร์ Apache โปรแกรมภาษา PHP โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล PHPMyAdmin โปรแกรมสร้างเว็บไซต์ Joomla และโปรแกรมจัดการฐานข้อมูล MySQL ซึ่งผู้ใช้งานโปรแกรมดังกล่าวแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มอาจารย์นิเทศก์

กลุ่มครูพี่เลี้ยง และกลุ่มนักศึกษา จากนั้นประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรมประยุกต์ใน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการออกแบบหน้าจอติดต่อกับผู้ใช้ ด้านการประมวลผลและการแสดงผล ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูล และด้านภาพรวมของโปรแกรมประยุกต์ พบว่า ผลการประเมินทั้ง 4 ด้าน มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (S.D. = 0.35) เมื่อพิจารณารายด้านของการประเมิน พบว่า ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.90 (S.D. = 0.14) และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานโปรแกรมประยุกต์ใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านการใช้งาน และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ พบว่า ภาพรวมของอาจารย์นิเทศก์ มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 (S.D. = 0.42) เช่นเดียวกับครูพี่เลี้ยงที่มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (S.D. = 0.53) ขณะที่นักศึกษามีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 (S.D. = 0.63)

สุธีรา พิงส์สวัสดิ์, พงศกร บำรุงไทย และจุฑาทิพย์ ธัญญะวานิช (2558) ศึกษาเรื่องการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์บนเว็บสำหรับการวินิจฉัยโรคในระบบทางเดินอาหารเบื้องต้น โดยใช้ภาษา PHP ในการพัฒนาระบบ และใช้ Adobe Dreamweaver CS5.5 ในการสร้างส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ ซึ่งผู้ใช้งานโปรแกรมนี้ ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้งานทั่วไป จากนั้น ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการประมวลผลของระบบ ด้านความถูกต้องของการวิเคราะห์ข้อมูล และด้านการตรงตามความต้องการของผู้ใช้ ผลการประเมินพบว่า โดยรวมผู้ใช้งานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 (S.D. = 0.75)

นิตยา โชติบุตร (2558) ศึกษาเรื่องการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เกมเพื่อสร้างแรงจูงใจในการเรียนภาษาซี โดยนำเนื้อหาวิชาภาษาซีมาประยุกต์ร่วมกับหลักการเกมพีเคชั่นให้อยู่ในรูปแบบของเกม โดยพัฒนาตามแนวคิดทฤษฎีเกมการเรียนรู้และนำไปทดลองใช้กับนักศึกษาที่เรียนวิชาภาษาซี จากนั้น ประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรมประยุกต์นี้ด้วยแบบสอบถามที่แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของการใช้งาน ด้านประสิทธิผล ด้านความยืดหยุ่น ด้านความสามารถในการเรียนรู้ได้ และด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ผลการประเมินพบว่า ในภาพรวมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านประสิทธิผล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (S.D. = 0.52) และประเมินผลการใช้โปรแกรมด้วยการประเมินแรงจูงใจในการเรียนวิชาภาษาซีของนักศึกษาทั้งก่อนและหลังใช้โปรแกรมประยุกต์ พบว่าผู้เรียนมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในการเรียนวิชาภาษาซีเกือบทุกองค์ประกอบ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยด้านบุคคลที่มีความทะเยอทะยานสูง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และด้านบุคคลที่ตั้งระดับความหวัง บุคคลที่มีความมานะ บากบั่น อดทน บุคคลที่มีความรับผิดชอบ บุคคลที่มีความพยายาม บุคคลที่กล้าเสี่ยง มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

นรเทพ ศักดิ์เพชร และคณะ (2559) ศึกษาเรื่องการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์บนเว็บเชิงพื้นที่เพื่อสนับสนุนการเตือนภัยพิบัติน้ำท่วมเมืองหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยโปรแกรมดังกล่าวพัฒนาต่อยอดจาก Google Maps API เป็นแกนหลักในการพัฒนา สำหรับการจัดการฐานข้อมูลใช้โปรแกรม MySQL และในส่วนผู้ใช้งานของฝั่งเซิร์ฟเวอร์ (Server) กับฝั่งไคลเอนต์ (Client) ได้ออกแบบและพัฒนาโปรแกรมด้วยภาษา PHP จากนั้น ทดสอบประสิทธิภาพของโปรแกรมโดยการใช้ระบบคอมพิวเตอร์และโทรศัพท์สมาร์ตโฟนผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เป็นจำนวน 20 ครั้ง ด้วยเทคนิคการทดสอบแบบกล่องดำ ผลการทดสอบพบว่า โปรแกรมประยุกต์บนเว็บเชิงพื้นที่เพื่อสนับสนุนการเตือนภัยพิบัติน้ำท่วมเมืองหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา มีประสิทธิภาพด้านความถูกต้องของการรายงานข้อมูลเชิงพื้นที่ เท่ากับร้อยละ 100.0

พงษ์ศักดิ์ ศิริโสม (2560) ศึกษาเรื่องการพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับแนะนำการใช้ปุ๋ยและรูปแบบการใช้ปุ๋ยแบบผสมผสานที่เหมาะสมกับชนิดของดินและพืช โดยโปรแกรมสามารถคำนวณปริมาณการใช้ปุ๋ย อัตราส่วนการใช้ปุ๋ยแต่ละประเภทและแบบผสมผสาน ตามชนิดของดินและพืชที่ต้องการปลูกได้อย่างรวดเร็ว โดยใช้สถาปัตยกรรม Client/Server แบบทูเทียร์ (two – tier) และเทคโนโลยีพื้นฐานของอินเทอร์เน็ต ใช้ภาษา C#.net ในการพัฒนา และใช้ MS SQL 2005 เป็นระบบการจัดการฐานข้อมูล ซึ่งผู้ใช้งานโปรแกรมนี้เป็นเกษตรกรและผู้สนใจทั่วไป จากนั้น ทดสอบประสิทธิภาพของโปรแกรมด้วยวิธีการทดสอบแบบ “Black box Testing” สรุปได้ว่าโปรแกรมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับดีถึงดีมาก และประเมินผลของโปรแกรมด้วยแบบสอบถามที่จำแนกออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความสามารถในการทำงานตามความต้องการของผู้ใช้ (Functional Requirement Test) ด้านความถูกต้องของระบบ (Validity Test) และด้านการใช้งานของระบบ (Usability Test) พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.47 (S.D. = 0.50) และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านความถูกต้องของระบบ (Validity Test) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 (S.D. = 0.50)

บัณฑิต ปานโศก, นิษฐา ไตรเดชา, ณรงค์เดช รัตนานนท์เสถียร และรัฐทิติยา หิรัญยหาด (2560) ศึกษาเรื่อง ระบบติดตามการดำเนินงานการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบติดตามการดำเนินงานการประกันคุณภาพ ประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบติดตามการดำเนินงานการประกันคุณภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี โดยได้พัฒนาระบบขึ้นในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) ใช้โปรแกรม Adobe Dreamweaver CS6 เป็นเครื่องมือในการเขียนโปรแกรม ใช้ภาษา PHP HTML และฐานข้อมูล MySQL และได้นำทฤษฎีของวงจรการพัฒนา ระบบ (The Systems Development Life Cycle: SDLC) มาใช้ เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบ แบ่งใช้งานระบบออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนของเจ้าหน้าที่ ส่วนของผู้บริหาร และส่วนของผู้ดูแลระบบ จากนั้น นำระบบไปทดลองใช้และประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจการใช้งานระบบ พบว่า ระบบมีประสิทธิภาพใน

ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$, $SD. = 0.47$) มีความพึงพอใจต่อระบบในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.30$, $SD. = 0.63$) เห็นได้ว่าระบบติดตามการดำเนินงานการประกันคุณภาพที่ได้พัฒนาขึ้นใช้ สามารถช่วยแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและตอบสนองความต้องการของงานประกันคุณภาพการศึกษาได้เป็นอย่างดี ทำให้การบริหารจัดการงานเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการบริหารจัดการงานประกันคุณภาพของมหาวิทยาลัย

จักรี พิษณุพิบูล (2561) ศึกษาเรื่องการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์บนอุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันที่ส่งผลต่อปัญหาด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ โดยโปรแกรมนี้ใช้ภาษา Java ผ่านโปรแกรม Android Studio และใช้ SQLite เป็นฐานข้อมูล และผู้ใช้งานโปรแกรม ได้แก่ กลุ่มผู้สูงอายุ และกลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) ที่คัดเลือกแบบจำเพาะเจาะจง (Purposive Sampling) จากนั้น ประเมินประสิทธิภาพของโปรแกรมหดงกล่าว ซึ่งประกอบด้วยการประเมินใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานของระบบ ด้านการออกแบบ และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ ผลการประเมินพบว่า โดยรวมโปรแกรมมีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยของประสิทธิภาพมากที่สุด ได้แก่ ด้านการทำงานของระบบ และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน เท่ากับ 4.38 และประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานโปรแกรมที่ครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการทำงานของระบบ ด้านการออกแบบ และด้านการนำไปใช้ประโยชน์ พบว่า ผู้ตอบแบบประเมินมีความพึงพอใจมากที่สุดในการนำไปใช้ประโยชน์ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70

แสงสรรค์ ภูมิสถาน และคณะ (2561) ศึกษาเรื่องการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่เพื่อการสื่อความหมาย สำหรับเส้นทางศึกษาธรรมชาติ พื้นที่สถานีวิจัยและฝึคนิสิตวนศาสตร์วังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา โดยใช้โปรแกรม Android studio เป็นเครื่องมือที่ใช้สำหรับการพัฒนาทั้งส่วนของหน้าจอในการตอบโต้ผู้ใช้ และส่วนของการทำงานของระบบ และใช้ภาษา Java ในการพัฒนา นอกจากนี้ ยังใช้โปรแกรมประยุกต์ในการสแกน QR code เมื่อทำการสแกนแล้วโปรแกรมประยุกต์ทำการประมวลผลและแสดงออกมาเป็นเว็บเบราว์เซอร์สำหรับชมวีดิทัศน์ ผู้ใช้งานโปรแกรมนี้ ได้แก่ กลุ่มเยาวชนและผู้ที่มีความสนใจเรียนรู้เกี่ยวกับระบบนิเวศป่าไม้ จากนั้น ทำการประเมินความคิดเห็นของผู้ใช้งานโปรแกรม โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเนื้อหา ด้านความน่าสนใจของวีดิทัศน์ ด้านความเหมาะสมของโปรแกรม และความพึงพอใจ โดยรวมต่อโปรแกรม พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านเนื้อหา รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจ โดยรวมต่อโปรแกรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 (S.D. = 0.45) และ 3.95 (S.D. = 0.65) ตามลำดับ และทดสอบประสิทธิผลของโปรแกรม โดยเปรียบเทียบคะแนนก่อนและหลังชมวีดิทัศน์จากโปรแกรมประยุกต์ พบว่า คะแนนเฉลี่ยหลังชมวีดิทัศน์จากโปรแกรมประยุกต์ ($\bar{X} = 9.49$) มากกว่าคะแนนเฉลี่ยก่อนชมวีดิทัศน์จากโปรแกรมประยุกต์ ($\bar{X} = 6.69$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($t = 18.049$, $p - \text{value} < 0.001$) แสดงให้

เห็นว่าโปรแกรมสื่อความหมายธรรมชาติมีประสิทธิผลในด้านการให้ความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับ ทรัพยากรธรรมชาติและระบบนิเวศแก่กลุ่มตัวอย่าง

หรรษา เศรษฐบุปผา, เอกรัฐ บุญเชียง และปรีทรศ ศิลปะกิจ (2562) พัฒนาแอปพลิเคชัน เลิกเหล้า เข้าท่า เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการเลิกดื่มสุราของนักดื่มหน้าใหม่ พ.ศ. 2562 ซึ่งแอปพลิเคชันนี้ สามารถรองรับระบบปฏิบัติการแบบ Android และ IOS มี website รองรับ และทำงานแบบ Self – administering tool ผู้ใช้แอปพลิเคชัน ได้แก่ ประชาชนทั่วไปที่สนใจ จากนั้น ประเมินประสิทธิผลการใช้ แอปพลิเคชัน โดยเปรียบเทียบก่อนและหลังใช้แอปพลิเคชัน พบว่ามีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการดื่มสุราก่อน และหลังใช้แอปพลิเคชัน ครบ 3 เดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยก่อนใช้ แอปพลิเคชันมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการดื่มสุร่าเท่ากับ 12.26 (S.D. = 4.69) และหลังใช้แอปพลิเคชัน มี ค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการดื่มสุร่าเท่ากับ 6.45 (S.D. = 3.72) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยจำนวนวันที่ดื่มหนัก ในกลุ่มตัวอย่างระหว่าง 1 เดือนก่อนใช้แอปพลิเคชัน และเมื่อใช้แอปพลิเคชันครบ 3 เดือน พบว่า ค่าเฉลี่ย จำนวนวันดื่มหนักมีค่าลดลงและค่าเฉลี่ยจำนวนวันที่หยุดดื่มก่อนใช้แอปพลิเคชันเพิ่มขึ้น และอาสาสมัครมี ความพึงพอใจในการใช้แอปพลิเคชันโดยพบว่า ใช้ง่าย ไม่ซับซ้อน และเป็นส่วนหนึ่งของการใช้ชีวิตประจำวันได้

อารี อยู่ภู, วรพจน์ สำราญทรัพย์ และสิริวรรณ ดิษทรัพย์ (2562) ศึกษาเรื่อง การพัฒนารูปแบบ รายงานและติดตามผลการดำเนินงาน (PA) ออนไลน์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนารูปแบบรายงานและติดตาม ผลการดำเนินงาน (PA) ออนไลน์ ให้สามารถเข้าถึงและทำงานร่วมกันได้พร้อมกันบนคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud computing) ซึ่งการประยุกต์คลาวด์คอมพิวติ้งนี้สามารถใช้เพื่อการแชร์ไฟล์ข้อมูล และเข้าถึงข้อมูลพร้อมกัน ผ่าน Google sheet เป็นแบบฟอร์มกลางในการคีย์ข้อมูลรายงาน ผลโครงการ Google site ในการรายงาน ความก้าวหน้าและสรุปผลการใช้จ่ายงบประมาณ เก็บข้อมูลที่ Google drive และ Backup ข้อมูลผ่าน โปรแกรม Google Backup and Sync ทำให้ข้อมูลถูกบันทึกลงคอมพิวเตอร์ และสามารถทำงานได้ในกรณี ไม่ได้เชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ส่วนด้านความปลอดภัยใช้ Log in Gmail ของ mahidol.edu ที่บุคลากรทุกคนใช้ งาน ใช้ระบบคลาวด์มาเป็นศูนย์กลางข้อมูล เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดจากรายงานรูปแบบเดิม โดยผู้กรอกข้อมูล และผู้เกี่ยวข้องสามารถเข้าถึงรายงานผลได้ทุกเดือน หัวหน้างาน ผู้บริหาร สามารถตรวจสอบความก้าวหน้า จำนวนโครงการที่เข้ามารายงานข้อมูลได้พร้อมกัน ผ่านเมนูรายงานความก้าวหน้า เจ้าหน้าที่สามารถตรวจสอบ และรวบรวมข้อมูลส่งมหาวิทยาลัย โดยมีการแจ้งให้ทุกโครงการรับทราบค่าชี้แจงและกำหนดระยะเวลาส่งที่ ชัดเจน มีระบบแจ้งเตือนผ่านปฏิทิน นับวันถอยหลังก่อนถึงกำหนดส่ง และมีการ สรุปผลและนำเสนอเป็น สารสนเทศให้กับผู้บริหารทราบ พร้อมกันนี้ มีการประเมินประสิทธิภาพและความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่และ ผู้เกี่ยวข้องในการใช้งานระบบออนไลน์นี้ด้วยแบบสอบถามพบว่า มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี (\bar{X} 4.18, S.D. = 0.60)

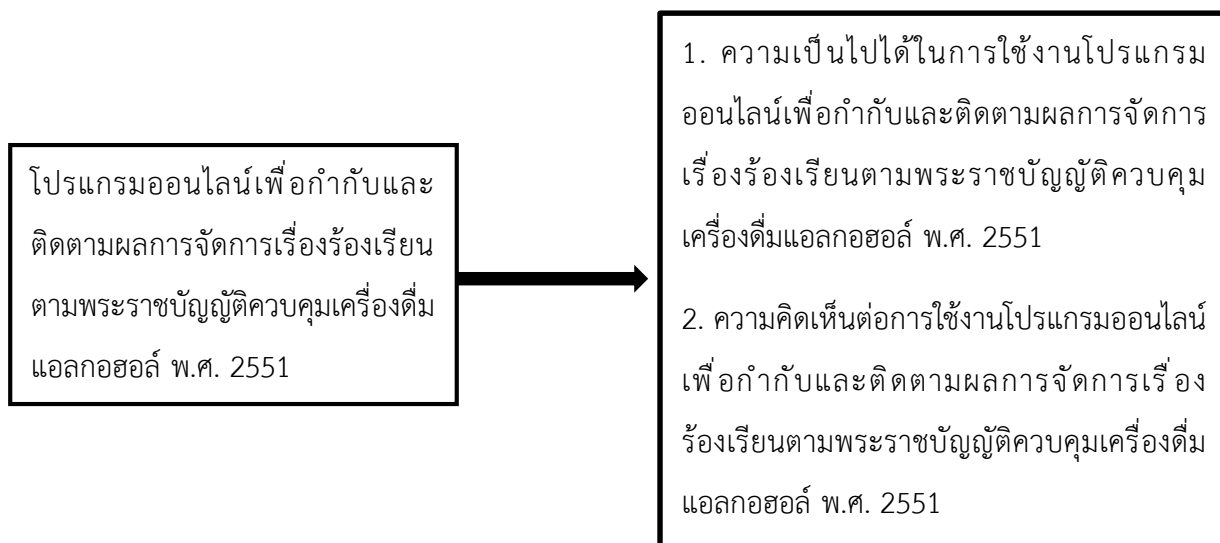
มีประโยชน์กับผู้รายงานที่สามารถบันทึกข้อมูลได้ตลอดเวลา แสดงข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและเข้าถึงสะดวก เพื่อการติดตามผลที่มีประสิทธิภาพขึ้น

เห็นได้ว่า งานวิจัยที่ผ่านมาได้มีการพัฒนาโปรแกรมประยุกต์หรือโปรแกรมออนไลน์เพื่อใช้ในการติดตามการดำเนินงานที่หลากหลายตามวัตถุประสงค์และความต้องการของผู้ใช้ เช่น การรายงานและติดตามผลการดำเนินงาน (PA) (อารี อยู่ภู, วรพจน์ สารานุทรัพย์ และสิริวรรณ ดิษทรัพย์, 2562) การจัดการใบอนุญาตควบคุมอาคารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (วริษฐ์ กิตติธนาจรุจน์, 2557) การประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู (ภวิสาณัช ศรีศิริวงศ์, 2558) การวินิจฉัยโรคในระบบทางเดินอาหารเบื้องต้น (สุธีรา พิงส์สวัสดิ์, พงศกร บำรุงไทย และจุฑาทิพย์ ธัญญะวานิช, 2558) การสร้างแรงจูงใจในการเรียนภาษาซี (นิตยา โชติบุตร, 2558) การสนับสนุนการเตือนภัยพิบัติน้ำท่วม (นรเทพ ศักดิ์เพชร และคณะ, 2559) การแนะนำการใช้ปุ๋ยและรูปแบบการใช้ปุ๋ยแบบผสมผสานที่เหมาะสมกับชนิดของดินและพืช (พงษ์ศักดิ์ ศิริโสม, 2560) การติดตามการดำเนินงานการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัย (บัณฑิต ปานโสภ, นิษฐา ไตรเดชา, ณรงค์เดช รัตนานนท์เสถียร และรัฐทิทยา หิรัณยหาต, 2560) การวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันที่ส่งผลต่อปัญหาด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ (จักรี พิชญ์พิบูล, 2561) การสื่อความหมายสำหรับเส้นทางศึกษาธรรมชาติ (แสงสรรค์ ภูมิสถาน และคณะ, 2561) และการเลิกดื่มสุราของนักดื่มหน้าใหม่ (หรรษา เศรษฐบุปผา, เอกรัฐ บุญเชียง และปริทรรศ ศิลปะกิจ, 2562) เป็นต้น ซึ่งนำไปสู่การแก้ปัญหาของกระบวนการดำเนินงานในรูปแบบเดิม เกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ตลอดทั้ง ยังก่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้งานระบบที่พัฒนาขึ้นด้วย

โปรแกรมออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นส่วนใหญ่อยู่ในรูปเว็บไซต์หรือเว็บเบราว์เซอร์ รองลงมาเป็นเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) และประยุกต์ระบบคลาวด์คอมพิวติ้ง นอกจากนี้ หลังการพัฒนาและทดลองใช้โปรแกรมออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นแล้ว ยังมีการประสิทธิภาพและความพึงพอใจในการใช้งานโปรแกรมออนไลน์ของผู้ใช้งานและผู้เกี่ยวข้องด้วย ซึ่งพบว่าส่วนใหญ่มีประสิทธิภาพและความพึงพอใจอยู่ในระดับดีหรือระดับมาก ดังนั้น งานวิจัยนี้ จึงมีแนวคิดในการพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อใช้ในการกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ของจังหวัดในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 5 โดยโปรแกรมออนไลน์นี้ อยู่ในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) และหลังการทดลองใช้โปรแกรม จะประเมินความเป็นไปได้ของการใช้งาน ตลอดทั้งศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้งานเพื่อพัฒนาโปรแกรมดังกล่าวให้มีประสิทธิภาพและมีความสมบูรณ์มากที่สุด

2.4 กรอบแนวคิดการวิจัย

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ซึ่งโปรแกรมนี้ใช้ในการกำกับและติดตามการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของผู้รับผิดชอบงานควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 5 และหลังการทดลองใช้โปรแกรมนี้แล้ว จะทำการประเมินความเป็นไปได้และความคิดเห็นต่อในการใช้งานโปรแกรมดังกล่าว ดังแผนภาพที่ 2.1



แผนภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Research Conceptual Framework)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

โครงการพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ของพื้นที่ในเขตสุขภาพที่ 5 นี้ มีรายละเอียดวิธีดำเนินการวิจัย ดังต่อไปนี้

- 3.1 รูปแบบการวิจัย
- 3.2 ประชากร
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
- 3.5 ขั้นตอนการวิจัย
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

3.1 รูปแบบการวิจัย

การวิจัยนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive research) ร่วมกับวิธีการเชิงคุณภาพ (Qualitative methodology) เพื่ออธิบายความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรม และความคิดเห็นของผู้ใช้งานโปรแกรมในการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551

3.2 ประชากร

การวิจัยนี้ พัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 เพื่อใช้ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 5 ได้แก่ กาญจนบุรี ราชบุรี สุพรรณบุรี นครปฐม สมุทรสาคร สมุทรสงคราม เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์

ประชากร คือ ผู้รับผิดชอบงานควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 5 จังหวัดราชบุรี (3 คน) และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 5 (จังหวัดละ 1 คน รวมเป็น 8 คน) รวมทั้งหมดเป็นจำนวน 11 คน

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนแรกเป็นแบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อสำรวจความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมฯ และส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ใช้เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการใช้งานโปรแกรมฯ รายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย 2 ส่วนย่อย คือ

ส่วนย่อยที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่รับผิดชอบงานควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ โดยข้อคำถามมีลักษณะเขียนคำตอบและเป็นแบบเลือกตอบเพื่อให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียง 1 ตัวเลือก ตามความเป็นจริง

ส่วนย่อยที่ 2 ความเป็นไปได้ของการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ประกอบด้วยการประเมิน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรม จำนวน 15 ข้อ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน จำนวน 11 ข้อ และด้านการยอมรับของผู้ใช้งาน จำนวน 9 ข้อ รวมจำนวน 35 ข้อ ซึ่งข้อคำถามมีลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ เพื่อให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียง 1 ตัวเลือก จากไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง (1) – เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5) และวัดความเป็นไปได้ของการใช้งานโปรแกรมฯ โดยแบ่งคะแนนเฉลี่ยออกเป็น 3 ระดับตามเกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1977) ดังนี้

ช่วงคะแนนเฉลี่ย	ความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมฯ
1.00 – 2.33	น้อย
2.36 – 3.67	ปานกลาง
3.68 – 5.00	มาก

ส่วนที่ 2 แบบสัมภาษณ์ความคิดเห็นต่อการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 5 ข้อ เพื่อเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นต่อรูปแบบของโปรแกรม วิธีการใช้งานโปรแกรม การสนับสนุนการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียน ปัญหา/อุปสรรคในการใช้งานโปรแกรม และข้อเสนอแนะในการพัฒนาโปรแกรม โดยใช้การสนทนากลุ่ม (focus group discussion) จากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ได้แก่ ผู้ใช้งานโปรแกรม ประกอบด้วย ผู้รับผิดชอบงานควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของ

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 5 จังหวัดราชบุรี และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 5 รายละเอียดข้อคำถามมีดังต่อไปนี้

- 1) รูปแบบของโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร
- 2) วิธีการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ยากหรือง่ายอย่างไร
- 3) ผู้บริหาร/หัวหน้างานมีการสนับสนุนการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของท่านอย่างไรบ้าง และมีความคิดเห็นอย่างไรกับการใช้โปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551
- 4) จากการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ท่านพบปัญหา/อุปสรรคอะไรและอย่างไรบ้าง
- 5) ข้อเสนอแนะอย่างไรสำหรับการพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551

3.4 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การวิจัยนี้ มีขั้นตอนการสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย ดังนี้

1. ทบทวนทฤษฎี งานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมากำหนดตัวแปรที่จะนำไปใช้ประเมินความเป็นไปได้ของการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551
2. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัย ตลอดจนสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
3. ตรวจสอบความตรงของเนื้อหา โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามการประเมินความเป็นไปได้ของการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของข้อคำถามการใช้ภาษา และความกระชับ เข้าใจง่ายของข้อคำถาม
4. ปรับปรุงเครื่องมือตามคำแนะนำที่ได้รับจากผู้ทรงคุณวุฒิ และนำไปวิเคราะห์เพื่อหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (IOC) โดยมีเกณฑ์ยอมรับค่าดัชนีความตรงของเนื้อหาตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งผลการวิเคราะห์พบว่ามีความสอดคล้องอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00

3.5 ขั้นตอนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ แบ่งขั้นตอนการวิจัยออกเป็น 3 ขั้นตอน ได้แก่ ขั้นตอนเตรียมการ ขั้นตอนดำเนินการเก็บข้อมูล และขั้นตอนตรวจสอบข้อมูล ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. ขั้นตอนเตรียมการ ประกอบด้วย

1) การออกแบบและพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 (ต้นแบบ) โดยดำเนินการร่วมกับนักพัฒนาโปรแกรมที่ได้จัดจ้าง ในช่วงเดือนมิถุนายน – กันยายน 2563

2) ประชุมเพื่อชี้แจงแนวทางการดำเนินงานพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ตลอดจนสำรวจความต้องการของผู้ใช้งานโปรแกรม ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 5 เพื่อนำไปสู่การปรับปรุงโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ให้ตรงกับความต้องการและการใช้งาน ในวันที่ 3 กรกฎาคม 2563 ณ ห้องประชุม 3 ชั้น 1 สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 5 จังหวัดราชบุรี

3) ปรับแก้โปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ตามข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งาน และทดลองใช้โปรแกรมอีกครั้งก่อนนำไปใช้งานจริง

2. ขั้นตอนดำเนินการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย

1) นำโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ที่ปรับแก้และทดลองใช้แล้ว ไปดำเนินการจริง ได้แก่ การรับ – ส่ง เรื่องร้องเรียนการละเมิดกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ การแจ้งเตือนไปยังผู้รับผิดชอบงานระดับจังหวัดเมื่อมีเรื่องร้องเรียนในพื้นที่ และการติดตามความก้าวหน้าของการจัดการเรื่องร้องเรียน โดยมีระยะเวลาในการใช้โปรแกรมระหว่างเดือนสิงหาคม – กันยายน 2563

2) ดำเนินการประเมินความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมเพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มเป้าหมายที่ใช้งานโปรแกรมดังกล่าว ซึ่งได้แก่ ผู้รับผิดชอบงานควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 5 จังหวัดราชบุรี (3 คน) และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 5 (จังหวัดละ 1 คน รวมเป็น 8 คน) ในช่วงเดือนกันยายน 2563 ร่วมกับการเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เกี่ยวกับความคิดเห็นต่อการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 โดยใช้การสนทนากลุ่ม (focus group discussion)

3. ขั้นตรวจสอบข้อมูล

ภายหลังเก็บรวบรวมข้อมูลเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทั้งข้อมูลเชิงปริมาณที่ได้จากแบบสอบถาม และข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสนทนากลุ่ม (focus group discussion) ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความครบถ้วน และสมบูรณ์ของแบบสอบถามและข้อมูลจากการบันทึก ก่อนรวบรวมข้อมูลทั้งหมดเพื่อเข้าสู่ขั้นตอนการ บันทึกลงโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

3.6.1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการอธิบายความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551

3.6.2 วิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เพื่ออธิบายความคิดเห็นต่อการใช้งานโปรแกรมออนไลน์ เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาค้นคว้าพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ของพื้นที่ในเขตสุขภาพที่ 5 นี้ เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งข้อมูลเชิงปริมาณ และเชิงคุณภาพ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อประเมินความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมเพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 และใช้การสนทนากลุ่ม (focus group discussion) เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ของกลุ่มเป้าหมายที่ใช้งานโปรแกรมดังกล่าว ซึ่งได้แก่ ผู้รับผิดชอบงานควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 5 จังหวัดราชบุรี (3 คน) และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 5 (จังหวัดละ 1 คน รวมเป็น 8 คน) รวมทั้งหมดเป็นจำนวน 11 คน ในช่วงเดือนกันยายน 2563 ซึ่งผลการศึกษาแบ่งเป็น 3 ส่วนที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551

ส่วนที่ 2 ความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการใช้งานโปรแกรมออนไลน์ในการกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในระดับพื้นที่

ส่วนที่ 1 ผลการพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551

โปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 นี้ พัฒนาขึ้นในรูปแบบเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) โดยใช้ภาษา PHP HTML ในการพัฒนาโปรแกรม และเชื่อมโยงฐานข้อมูลด้วย Linux Server ผู้ใช้สามารถเข้าใช้งานระบบได้โดยเปิด Browser (FireFox/ Internet Explorer/ Google Chrome/ Safari) พิมพ์ URL <http://223.27.246.187/login> รายละเอียดการพัฒนาโปรแกรมดังตารางที่ 4.1 นอกจากนี้ ยังมีระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าใช้งานของระบบ โดยการกำหนดชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่าน (Username และ Password)

ตารางที่ 4.1 เครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551

Tool	Requirements
Database Server Software	
Server Operating System	Linux Server
Database	PostgreSQL
Application Server Software	
Server Operating System	Linux Server
Development tools	Node.js (Express), Vue.js
Web Server Software	
Server Operating System	Linux Server
Web Server	NGINX
Application Programming Interface	Gmail API
Client Workstation Software	
Operating System	Window XP and Window 7, 8, 10

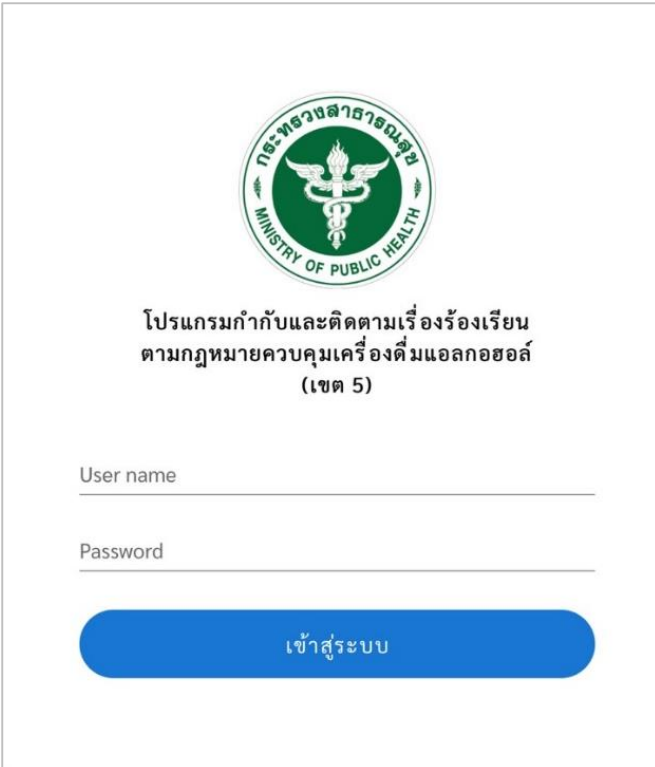
สำหรับหน้าจอและเมนูต่างๆ ในโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ประกอบด้วย

1) หน้าหลัก ซึ่งมีระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าใช้งานของระบบ โดยการกำหนดชื่อผู้ใช้ และรหัสผ่าน (Username และ Password) ทั้งในส่วนผู้ใช้งาน (User) ซึ่งได้แก่ ผู้รับผิดชอบงานควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในเขตสุขภาพที่ 5 (8 จังหวัดๆ ละ 1 User) และส่วนผู้ป้อนข้อมูล (Admin) ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบงานควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ระดับเขต (สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 5 จังหวัดราชบุรี) ดังแผนภาพที่ 4.1

2) เมนูในโปรแกรม ซึ่งประกอบด้วย 4 เมนูหลัก ได้แก่ เมนูรับส่งเรื่องร้องเรียน ซึ่งเป็นเมนูสำหรับแจ้งและส่งเรื่องร้องเรียนการละเมิดกฎหมายตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 โดยเมื่อ Admin (สคร.5) บันทึกและส่งเรื่องร้องเรียนแล้ว ข้อมูลจะถูกส่งเพื่อแจ้งเตือนไปยังอีเมลของผู้รับผิดชอบงานควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดที่มีการร้องเรียน และอีเมลของ

หัวหน้ากลุ่มที่รับผิดชอบงานควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสังกัดอยู่ ซึ่งผู้รับผิดชอบงานฯ สามารถคลิกลิงค์ที่ถูกส่งไปในอีเมลเพื่อรับทราบเรื่องร้องเรียน และบันทึกเพื่ออัปเดตสถานะการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของตนเองได้ เมนูติดตามเรื่องร้องเรียน เป็นเมนูสำหรับผู้รับผิดชอบงานระดับเขต (สคร.) ติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนของแต่ละจังหวัด โดยสามารถค้นหาเรื่องร้องเรียนแต่ละเรื่องที่ต้องการได้ เมนูความรู้และแนวทาง เป็นเมนูที่รวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ เช่น หนังสือพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 หนังสือเรื่องอนุบัญญัติที่ออกตามความแห่งพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 คู่มือปฏิบัติงานการดำเนินคดีตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 แนวทางการเปรียบเทียบปรับและขอรับเงินสินบนรางวัลตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 และแบบฟอร์มต่างๆ ประกอบการดำเนินงาน ซึ่งผู้ใช้งานสามารถคลิกดาวน์โหลดไฟล์นี้ ออกมาได้ และเมนูสรุปผลการจัดการเรื่องร้องเรียน เป็นเมนูที่รวบรวมผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนทั้งหมด ซึ่งสามารถจำแนกรายปีงบประมาณ และรายจังหวัดได้ พร้อมทั้งมีการนำเสนอในรูปแบบแผนภาพ เพื่อความง่ายในการพิจารณา ดังแผนภาพที่ 4.2

3) ออกจากระบบ ซึ่งใช้สำหรับออกจากระบบการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 โดยผู้ใช้งานสามารถคลิกที่เมนูที่อยู่บริเวณแถบด้านซ้าย และเลือกออกจากระบบได้ ดังแผนภาพที่ 4.3



กระทรวงสาธารณสุข
MINISTRY OF PUBLIC HEALTH

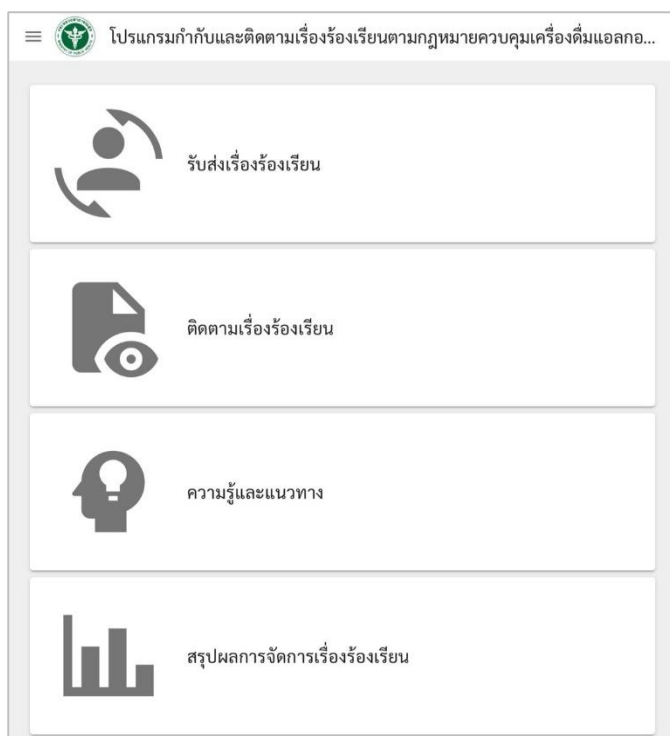
โปรแกรมกำกับและติดตามเรื่องร้องเรียน
ตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์
(เขต 5)

User name

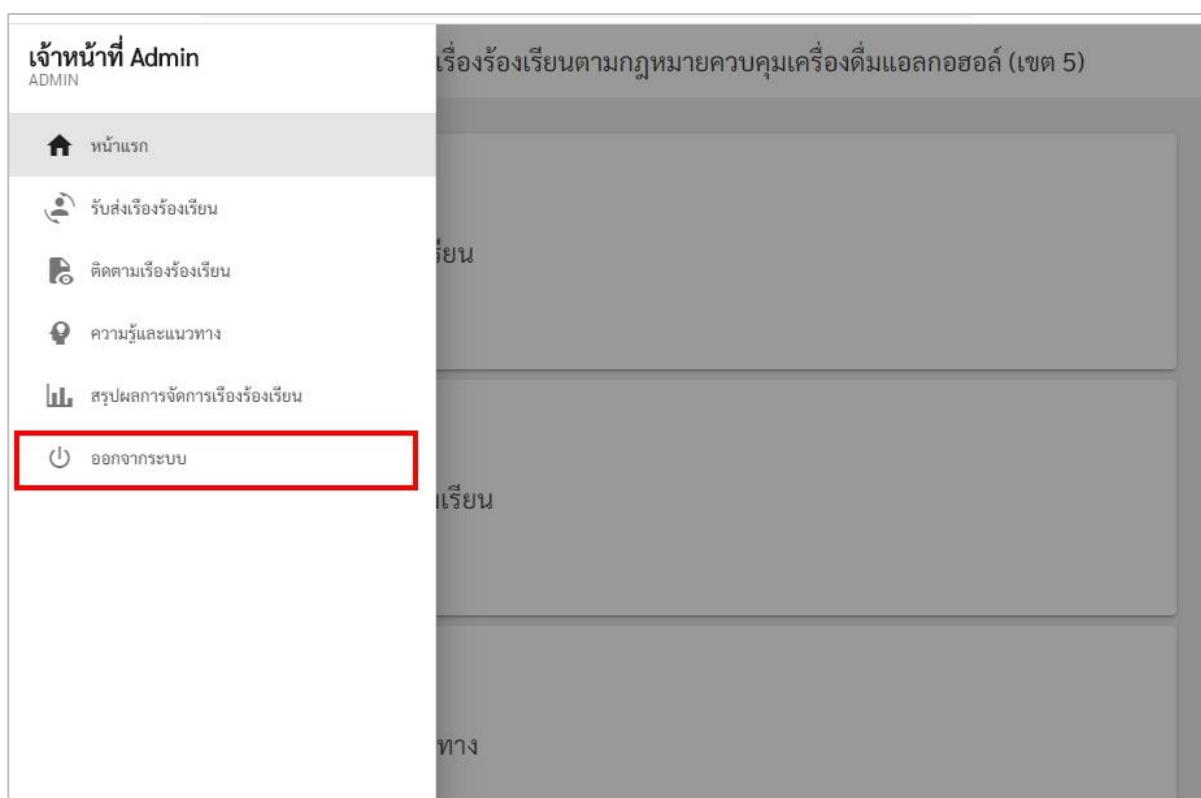
Password

เข้าสู่ระบบ

แผนภาพที่ 4.1 หน้าหลักของโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551



แผนภาพที่ 4.2 หน้าเมนูต่างๆ ในโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551



แผนภาพที่ 4.3 เมนูออกจากระบบ

ส่วนที่ 2 ความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องตีมแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551

2.1 คุณลักษณะพื้นฐาน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 มีอายุเฉลี่ย 39.6 ปี (S.D. = 11.7 ปี) ตำแหน่งข้าราชการ ร้อยละ 54.5 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 63.6 ระยะเวลาที่รับผิดชอบงานควบคุมเครื่องตีมแอลกอฮอล์อยู่ระหว่าง 1 – 3 ปี และมากกว่า 3 – 6 ปี ร้อยละ 38.5 เท่ากัน ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามข้อมูลคุณลักษณะพื้นฐาน

คุณลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ (N = 11)		
ชาย	5	45.5
หญิง	6	54.5
อายุ (N = 11)		
Mean ± S.D.	39.6 ± 11.7	
Min – Max	25 – 60	
ตำแหน่ง (N = 11)		
ข้าราชการ	6	54.5
พนักงานราชการ	4	36.4
ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว	4	9.1
ระดับการศึกษาสูงสุด (N = 11)		
ปริญญาตรี	7	63.6
สูงกว่าปริญญาตรี	4	36.4
ระยะเวลาที่รับผิดชอบงานควบคุมเครื่องตีมแอลกอฮอล์ (N = 11)		
น้อยกว่า 1 ปี	1	9.1
1 – 3 ปี	4	36.4
มากกว่า 3 ปี – 6 ปี	4	36.4
มากกว่า 6 ปี – 9 ปี	1	9.1
มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	1	9.1

2.2 ความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551

ผลการประเมินความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 พบว่าในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 คะแนน (S.D. = 0.125) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรม ซึ่งอยู่ระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คะแนน (S.D. = 0.179) รองลงมาได้แก่ ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน ซึ่งอยู่ระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 คะแนน (S.D. = 0.191) ขณะที่ ด้านการยอมรับของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 คะแนน (S.D. = 0.124) ดังตารางที่ 4.3

เมื่อพิจารณาด้านประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 พบว่า ความเป็นไปได้ในการใช้งานอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คะแนน (S.D. = 0.179) ซึ่งประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ การกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านในการตรวจสอบผู้เข้าใช้ระบบ และการจัดการความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 คะแนน (S.D. = 0.467) เท่ากัน ส่วนประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.45 คะแนน (S.D. = 0.522) ดังตารางที่ 4.3

ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 คะแนน (S.D. = 0.191) ซึ่งประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามพึงพอใจมากที่สุด พบว่ามี 4 ประเด็นที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ โปรแกรมใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน โปรแกรมมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ความเหมาะสมในการเลือกใช้นาฬิกาของตัวอักษรบนจอภาพ และความเหมาะสมข้อความ สัญลักษณ์หรือรูปภาพเพื่ออธิบายสื่อความหมาย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 คะแนน (S.D. = 0.405) ส่วนประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ได้แก่ โปรแกรมสามารถลดภาระงานได้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.36 คะแนน (S.D. = 0.505) ดังตารางที่ 4.3

ด้านการยอมรับของผู้ใช้งาน พบว่า โดยรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีการยอมรับการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 คะแนน (S.D. = 0.124) ซึ่งประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามยอมรับมากที่สุด ได้แก่ โปรแกรมนี้มีความปลอดภัยต่อผู้ร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 คะแนน (S.D. = 0.505) รองลงมา ได้แก่ โปรแกรมนี้ใช้งานง่าย เข้าถึงได้สะดวกและ

รวดเร็ว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 คะแนน (S.D. = 0.522) ส่วนประเด็นที่ผู้ตอบแบบสอบถามยอมรับน้อยที่สุด ได้แก่ โปรแกรมมีประโยชน์ในการกำกับและติดตามเรื่องร้องเรียนการละเมิดกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และผู้บริหารยอมรับข้อมูลจากโปรแกรมนี้ไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจดำเนินงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.55 คะแนน (S.D. = 0.522) เท่ากัน ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 คะแนนเฉลี่ยผลการประเมินความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 (N = 11)

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
1. ด้านประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรม	4.13	0.179	มาก
1) ข้อมูลในโปรแกรมมีความเป็นปัจจุบัน	3.09	0.539	ปานกลาง
2) ความถูกต้องของการแสดงผลพีพีในรูปแบบรายงาน	3.00	0.447	ปานกลาง
3) ความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล	2.91	0.539	ปานกลาง
4) โปรแกรมสามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้	2.91	0.302	ปานกลาง
5) โปรแกรมมีเสถียรภาพสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา	2.91	0.701	ปานกลาง
6) ความสามารถของโปรแกรมในด้านการจัดเก็บข้อมูลนำเข้า	2.82	0.603	ปานกลาง
7) ความสามารถของโปรแกรมในด้านการจัดการในส่วนการแจ้งเตือน	3.64	0.505	ปานกลาง
8) ความสามารถของโปรแกรมในด้านการแสดงข้อมูลที่ช่วยในการตัดสินใจ	3.00	0.000	ปานกลาง
9) ความสามารถของโปรแกรมในด้านการจัดการในส่วนการรายงานสรุป	2.91	0.302	ปานกลาง
10) โปรแกรมสามารถประมวลผลได้ถูกต้อง รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ	2.73	0.786	ปานกลาง
11) การกำหนดรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านในการตรวจสอบผู้เข้าใช้ระบบ	3.73	0.467	มาก
12) การจัดการความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม	3.73	0.467	มาก
13) ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจได้	2.45	0.522	ปานกลาง
14) ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้ทันที	2.64	0.674	ปานกลาง
15) ข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลของโปรแกรมสามารถนำไปใช้ประโยชน์	3.00	0.632	ปานกลาง
2. ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	3.57	0.191	ปานกลาง
16) โปรแกรมใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน	3.82	0.405	มาก
17) การจัดวางรูปแบบในโปรแกรมง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน	3.73	0.467	มาก
18) โปรแกรมมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	3.82	0.603	มาก
19) การตรวจสอบสิทธิ์ก่อนการใช้งาน	3.73	0.647	มาก
20) ความเหมาะสมของขั้นตอนการบันทึกข้อมูล	3.18	0.603	ปานกลาง
21) ความเหมาะสมของรูปแบบที่ใช้ เมนู สี ภาพ และตัวอักษร	3.64	0.505	ปานกลาง
22) ความเหมาะสมในการเลือกใช้ขนาดของตัวอักษรบนจอภาพ	3.82	0.405	มาก
23) ความเหมาะสมในการวางตำแหน่งของส่วนประกอบบนจอภาพ	3.73	0.467	มาก

ตารางที่ 4.3 คะแนนเฉลี่ยผลการประเมินความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 (N = 11) (ต่อ)

ประเด็นความคิดเห็น	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
24) ความเหมาะสมข้อความ สัญลักษณ์หรือรูปภาพเพื่ออธิบายสื่อความหมาย	3.82	0.405	มาก
25) ความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการออกแบบหน้าจอภาพ	3.64	0.505	ปานกลาง
26) โปรแกรมสามารถลดภาระงานได้	2.36	0.505	ปานกลาง
3. ด้านการยอมรับของผู้ใช้งาน	2.40	0.124	ปานกลาง
27) โปรแกรมนี้มีประโยชน์ในการนำไปดำเนินการเรื่องร้องเรียนในพื้นที่	2.73	0.467	ปานกลาง
28) โปรแกรมมีประโยชน์ในการกำกับและติดตามเรื่องร้องเรียน	2.55	0.522	ปานกลาง
29) โปรแกรมนี้ใช้งานง่าย เข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว	3.45	0.522	ปานกลาง
30) โปรแกรมนี้มีความปลอดภัยต่อผู้ร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน	3.64	0.505	ปานกลาง
31) โปรแกรมนี้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่	2.64	0.505	ปานกลาง
32) โปรแกรมนี้สามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้	2.82	0.405	ปานกลาง
33) ข้อมูลและสารสนเทศจากโปรแกรมนี้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน	3.18	0.603	ปานกลาง
34) ผู้ดูแลโปรแกรมให้บริการหรือตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้งาน	2.91	0.302	ปานกลาง
35) ผู้บริหารยอมรับข้อมูลจากโปรแกรมนี้ไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจ	2.55	0.522	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	3.37	0.125	ปานกลาง

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นต่อการใช้งานโปรแกรมออนไลน์ในการกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในระดับพื้นที่

3.1 รูปแบบของโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

จากการสัมภาษณ์ความคิดเห็นเกี่ยวกับรูปแบบของโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 จากผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) พบว่า รูปแบบของโปรแกรมที่พัฒนาขึ้นนี้ อาจมีความเข้าช้ซ้อนกับระบบแจ้งร้องเรียนการกระทำผิดเกี่ยวกับเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และยาสูบ หรือโปรแกรม TAS (Tobacco & Alcohol Surveillance System) ที่สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์พัฒนาขึ้น แต่มีความแตกต่างกันที่โปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 มีการใช้งานที่ง่ายกว่า เช่น การบันทึกข้อมูลและสถานะของการดำเนินงาน ซึ่งเป็นเพียงการกด

เปลี่ยนสถานะของการดำเนินงานเท่านั้น ทำให้สะดวกต่อการรายงานผลการดำเนินงานของพื้นที่ และสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 5 จังหวัดราชบุรี สามารถติดตามผลการดำเนินงานได้ง่ายขึ้น

3.2 วิธีการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ยากหรือง่ายอย่างไร

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) มีความเห็นว่าวิธีการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 นี้ ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน เพราะเพียงแค่กดบันทึกสถานะของการดำเนินงานของตนเอง เช่น รับเรื่องร้องเรียนอยู่ระหว่างดำเนินการ และดำเนินการเสร็จสิ้น เป็นต้น แต่การเข้าถึงโปรแกรมยังต้องการให้มีการพัฒนาให้เข้าถึงง่ายขึ้น เช่น การพัฒนาเป็นแอปพลิเคชัน (Application) ที่สามารถดาวน์โหลดและใช้งานได้ผ่านโทรศัพท์มือถือทั้งที่เป็นระบบปฏิบัติการ IOS และ Android

3.3 ผู้บริหาร/หัวหน้างานมีการสนับสนุนการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของท่านอย่างไรบ้าง และมีความคิดเห็นอย่างไรกับการใช้โปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ส่วนใหญ่ให้ความเห็นว่า ผู้บริหารและหัวหน้างานของตน สนับสนุนการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนการละเมิดกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ โดยเฉพาะในกรณีที่เรื่องร้องเรียนนั้นมีหลักฐานการกระทำผิดที่ชัดเจนทั้งบุคคล เวลา และสถานที่ รวมถึงมีพยานหลักฐานที่ครบถ้วน แต่ที่ผ่านมาระบบที่รองรับผ่านระบบ TAS ส่วนใหญ่ขาดหลักฐานที่ชัดเจน ทำให้ยากต่อการดำเนินงาน เช่น การร้องเรียนตามมาตรา 32 เรื่องการโฆษณาและส่งเสริมการขายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ซึ่งผู้รับผิดชอบงานต้องลงพื้นที่เพื่อหาหลักฐานเพิ่มเติม ทำให้ไม่ทันช่วงเวลาที่มีการละเมิดกฎหมาย และในบางครั้งรายละเอียดที่ร้องเรียนไม่ระบุชื่อสถานที่ให้ชัดเจน ทำให้ไม่สามารถดำเนินการได้ สิ่งเหล่านี้ส่งผลกระทบต่อการทำงานให้เป็นไปตามกรอบระยะเวลาในการจัดการเรื่องร้องเรียนที่ถูกกำหนดขึ้น สำหรับโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ที่สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 5 จังหวัดราชบุรี ได้พัฒนาขึ้นนี้ น่าจะช่วยกำกับและติดตามการดำเนินงานของพื้นที่ในการจัดการเรื่องร้องเรียนได้ แต่อาจมีความซ้ำซ้อนกับระบบแจ้งร้องเรียนการกระทำผิดเกี่ยวกับเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และยาสูบ หรือโปรแกรม TAS ที่สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์พัฒนาขึ้น นอกจากนี้ การดำเนินงานในโปรแกรม TAS ยังถูกกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของจังหวัดด้วย ทำให้ผู้รับผิดชอบงานมุ่งให้ความสำคัญกับการดำเนินงานในโปรแกรม TAS เป็นหลัก แต่อย่างไรก็ตาม โปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ใช้งานง่ายกว่าโปรแกรม

TAS และช่วยให้ผู้รับผิดชอบงานสามารถกำกับและติดตามการดำเนินงานได้ ดังนั้น หากจะนำมาใช้ควรพัฒนาให้สามารถใช้งานร่วมกับโปรแกรม TAS เพื่อสนับสนุนด้านการติดตามเรื่องร้องเรียนนั้นๆ

3.4 จากการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ทานพบปัญหา/อุปสรรคอะไรและอย่างไรบ้าง

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) มีความเห็นว่าโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 นี้ ใช้งานง่าย ไม่ซับซ้อน แต่พบปัญหาในการเข้าถึงโปรแกรม ซึ่งต้องเข้าใช้งานโดยเปิด Browser (FireFox/ Internet Explorer/ Google Chrome/ Safari) แล้วพิมพ์ URL <http://223.27.246.187/login> ทำให้ไม่สะดวกในการเข้าใช้งานในแต่ละครั้ง อีกทั้งโปรแกรมนี้อาจมีความซ้ำซ้อนกับโปรแกรม TAS ของสำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ทำให้ผู้รับผิดชอบงานต้องดำเนินงานซ้ำซ้อน

3.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551

ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ส่วนใหญ่มีข้อเสนอแนะที่สอดคล้องกันใน 2 ประเด็น ได้แก่ 1) พัฒนาช่องทางในการเข้าถึงโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ให้ง่ายขึ้น โดยอาจพัฒนาเป็นแอปพลิเคชันที่สามารถใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือทั้งในระบบปฏิบัติการ IOS และ Android และ 2) หากเป็นไปได้ ควรรวมโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ให้เป็นส่วนหนึ่งในโปรแกรม TAS ของสำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ โดยอาจเป็นส่วนสนับสนุนการกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ทั้งนี้ เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานของผู้รับผิดชอบงานทั้งระดับจังหวัดและในพื้นที่

บทที่ 5

อภิปรายผล สรุปผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ

โครงการวิจัยเรื่อง การพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ของพื้นที่ในเขตสุขภาพที่ 5 นี้ อภิปรายผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ที่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการใช้งานโปรแกรมออนไลน์ในการกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในระดับพื้นที่

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551

ข้อค้นพบ: ความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 คะแนน (S.D. = 0.125) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คะแนน (S.D. = 0.179) ขณะที่ ด้านการยอมรับของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 คะแนน (S.D. = 0.124) (ตารางที่ 4.3)

อธิบายได้ว่า โปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ที่พัฒนาขึ้นนี้ มีความเป็นไปได้ที่จะนำไปใช้ในการกำกับและติดตามผลการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ของผู้รับผิดชอบงานในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 5 เนื่องจากโปรแกรมดังกล่าวมีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี เช่น มีการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านในการตรวจสอบผู้เข้าใช้ระบบ ตลอดทั้งการจัดการความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความพึงพอใจของผู้ใช้งานโปรแกรมดังกล่าว ซึ่งพบว่าผู้ใช้งานโปรแกรมนี้มีความพึงพอใจมากที่สุดใน 4 ประเด็น ได้แก่ โปรแกรมใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน โปรแกรมมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ความเหมาะสมในการเลือกใช้ขนาดของตัวอักษรบนจอภาพ และความเหมาะสมข้อความ สัญลักษณ์หรือรูปภาพเพื่ออธิบายสื่อความหมาย ผลการศึกษานี้ สอดคล้องกับการศึกษา

ของวริษฐ์ กิตติธรรมาจณ์ (2557) ซึ่งประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้งานโปรแกรมประยุกต์บนเว็บสำหรับระบบการจัดการใบอนุญาตควบคุมอาคารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพของข้อมูลระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ในโปรแกรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.93 การศึกษาของภวิสาณัช ศรีศิริวงศ์ (2558) ซึ่งพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู ภาควิชาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร พบว่า ด้านระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 4.90 (S.D. = 0.14)

แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาถึงการยอมรับการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 แม้จะพบว่ามีการยอมรับการใช้งานอยู่ในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาถึงค่าเฉลี่ยคะแนนของการยอมรับ พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยค่อนข้างน้อย (2.40 คะแนน และ S.D. = 0.124) โดยประเด็นที่ใช้งานยอมรับน้อยที่สุด ได้แก่ โปรแกรมมีประโยชน์ในการกำกับและติดตามเรื่องร้องเรียนการละเมิดกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และผู้บริหารยอมรับข้อมูลจากโปรแกรมนี้อำนาจในการประกอบการตัดสินใจดำเนินงาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะผู้ใช้งานเห็นว่ารูปแบบของโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ที่พัฒนาขึ้นนี้ มีความซ้ำซ้อนกับโปรแกรม TAS หรือระบบแจ้งร้องเรียนการกระทำผิดเกี่ยวกับเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และยาสูบที่สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์พัฒนาขึ้น ทำให้ตนเองต้องทำงานซ้ำซ้อน นอกจากนี้ การดำเนินงานในโปรแกรม TAS ยังถูกกำหนดให้เป็นตัวชี้วัดการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของจังหวัด จึงอาจทำให้ผู้บริหารรวมถึงผู้รับผิดชอบงานมุ่งให้ความสำคัญกับการดำเนินงานในโปรแกรม TAS เป็นหลัก

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นต่อการใช้งานโปรแกรมออนไลน์ในการกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในระดับพื้นที่

ข้อค้นพบ: ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) มีความคิดเห็นว่าโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ที่พัฒนาขึ้นนี้ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน เพียงแค่กดบันทึกสถานะของการดำเนินงานของตนเอง น่าจะช่วยกำกับและติดตามการดำเนินงานของพื้นที่ในการจัดการเรื่องร้องเรียนได้ แต่การเข้าถึงโปรแกรมยังต้องการให้มีการพัฒนาให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น เช่น การพัฒนาเป็นแอปพลิเคชัน (Application) ที่สามารถใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือได้ทั้งที่เป็นระบบปฏิบัติการ IOS และ Android นอกจากนี้ ผู้ให้ข้อมูลหลักยังมีความคิดเห็นว่าโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 อาจมีความซ้ำซ้อนกับระบบแจ้งร้องเรียนการกระทำผิดเกี่ยวกับเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และยาสูบ หรือโปรแกรม

TAS ที่สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์พัฒนาขึ้น ทำให้ตนเองต้องทำงานซ้ำซ้อน ดังนั้น หากเป็นไปได้ควรรวมหรือนำเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในโปรแกรม TAS ของสำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ โดยอาจเป็นส่วนสนับสนุนการกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานของผู้รับผิดชอบงานทั้งระดับจังหวัดและในพื้นที่

อธิบายได้ว่า โปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 มีวิธีการใช้งานที่ง่าย ไม่ซับซ้อน สามารถนำมาใช้ในการกำกับและติดตามการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนของพื้นที่ได้ แต่พบปัญหาในการเข้าถึงโปรแกรม ทำให้ไม่สะดวกในการเข้าใช้งานในแต่ละครั้ง อีกทั้งมีความซ้ำซ้อนกับระบบแจ้งร้องเรียนการกระทำผิดเกี่ยวกับเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และยาสูบ หรือโปรแกรม TAS ที่สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์พัฒนาขึ้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานหรือผู้รับผิดชอบจัดการเรื่องร้องเรียนต้องทำงานซ้ำซ้อน

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาการพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ของพื้นที่ในเขตสุขภาพที่ 5 นี้ มีข้อเสนอแนะสำหรับผู้เกี่ยวข้องในการนำผลการวิจัยไปใช้ คือ ควรนำเสนอแนวคิดในการจัดทำโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ไปยังสำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ กรมควบคุมโรค เพื่อพัฒนารูปแบบการกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในระดับพื้นที่ และปรับรูปแบบการใช้งานในโปรแกรม TAS ให้ง่าย ไม่ซับซ้อน และเกิดความสะดวกต่อการกำกับ และติดตามผลการดำเนินงาน

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรเพิ่มระยะเวลาในการทดลองใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 โดยอาจกำหนดช่วงระยะเวลาการใช้งานเป็น 1 ปี ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโปรแกรมได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้ เนื่องจากระยะเวลาที่น้อย ทำให้มีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่น้อยด้วย ซึ่งส่งผลกระทบต่อทดสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโปรแกรม และบางจังหวัดไม่มีเรื่องร้องเรียนเข้ามาในช่วงระยะเวลาที่ศึกษา ทำให้ผู้รับผิดชอบงานยังไม่ได้เริ่มทดลองใช้งานโปรแกรมดังกล่าว

บรรณานุกรม

- จักรี พิษณุพิบูล. (2561). การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์บนอุปกรณ์เคลื่อนที่เพื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการใช้ชีวิตประจำวันที่ส่งผลต่อปัญหาด้านสุขภาพของผู้สูงอายุ. การประชุมมหาดใหญ่วิชาการระดับชาติ และนานาชาติ ครั้งที่ 9, 1643 – 1654.
- จิราลักษณ์ นนทาร์ักษ์. (2562). การตายและการสูญเสียในชีวิตจากการตายก่อนวัยอันควรเนื่องจากการดื่มสุรา. ใน: สาวิตรี อังณางค์กรชัย, บรรณาธิการ. ข้อเท็จจริงและตัวเลขเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในประเทศไทย พ.ศ. 2559 – 2561. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: บริษัท สหมิตรพัฒนาการพิมพ์ (1992).
- บัณฑิต ปานโศก, นิษฐา ไตรเดชา, ณรงค์เดช รัตนานนท์เสถียร และรัฐทิติยา หิรัณยหาด. (2560). ระบบติดตามการดำเนินงานการประกันคุณภาพมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. *วารสารศาสตร์การศึกษาและการพัฒนามนุษย์*, 1 (2), 76 – 88.
- นิตยา โชติบุตร. (2558). การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์เกมเพื่อสร้างแรงจูงใจในการเรียนภาษาซี. ปรินญาวิทยาการสารสนเทศมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- นรเทพ ศักดิ์เพชร และคณะ. (2559). การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์บนเว็บเชิงพื้นที่เพื่อสนับสนุนการเตือนภัยพิบัติน้ำท่วมเมืองหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์*, 11 (2), 102 – 116.
- พงษ์ศักดิ์ ศิริโสม. (2560). การพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำหรับแนะนำการใช้ปุ๋ยและรูปแบบการใช้ปุ๋ยแบบผสมผสานที่เหมาะสมกับชนิดของดินและพืช. *วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 19 (1), 199 – 214.
- วิรัช กิตติธรรุจน์. (2557). การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้งานโปรแกรมประยุกต์บนเว็บสำหรับระบบการจัดการใบอนุญาตควบคุมอาคาร ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *รมยสาร*, 12 (2), 49 – 73.
- ภาวิธานิชย์ ศรีศิริวงศ์. (2558). การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับการประเมินผลการฝึกประสบการณ์วิชาชีพครู กรณีศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร. ปรินญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสารสนเทศศาสตร์เพื่อการศึกษา. นครปฐม: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2551). พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551. ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 125 (ตอนที่ 33 ก), 1 – 16.

- สุรศักดิ์ ไชยสงค์ และคณะ. (2562). *คู่มือการประเมินการดำเนินงานควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ระดับจังหวัด*. พิมพ์ครั้งที่ 1 กรุงเทพฯ: ลีโอ ดีไซน์ แอนด์ พรินท์.
- สุธีรา พึ่งสวัสดิ์, พงศกร บำรุงไทย และจุฑาทิพย์ ัญญะวานิช. (2558). *การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์บนเว็บสำหรับการวินิจฉัยโรคในระบบทางเดินอาหารเบื้องต้น*. การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีระหว่างสถาบัน ครั้งที่ 3, 584 – 590.
- แสงสรรค์ ภูมิสถาน และคณะ. (2561). *การพัฒนาโปรแกรมประยุกต์สำหรับอุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่เพื่อการสื่อความหมาย สำหรับเส้นทางศึกษารธรรมชาติ พื้นที่สถานีวิจัยและฝึคนิสิตวนศาสตร์วังน้ำเขียว จังหวัดนครราชสีมา*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยธนบุรี*, 12 (28), 24 – 36.
- สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์. (2562). *สรุปเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ปีงบประมาณ 2562*. เอกสารประกอบการประชุม, สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ กรมควบคุมโรค.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2561). *การสำรวจพฤติกรรมการสูบบุหรี่และการดื่มสุราของประชากร พ.ศ. 2560*. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์ดีการพิมพ์ จำกัด.
- หรรษา เศรษฐบุปผา, เอกภรฐ บัญเชียง และปริทรรศ ศิลปะกิจ. (2562). *แอปพลิเคชัน เลิกเหล้า เข้าท่า เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์สำหรับการเลิกดื่มสุราของนักดื่มหน้าใหม่ พ.ศ. 2562*. เชียงใหม่: คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อารี อยู่ภู, วรพจน์ สำราญทรัพย์ และสิริวรรณ ดิษทรัพย์. (2562). *การพัฒนารูปแบบรายงานและติดตามผลการดำเนินงาน (PA) ออนไลน์*. *วารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย*, 5, 46 – 53.
- WHO. (2018). *Global status report on alcohol and health 2018*. Switzerland. World Health Organization.

ภาคผนวก



แบบสอบถาม

เรื่อง การพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตาม พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน โดยมีข้อคำถามรวมทั้งหมด 42 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 จำนวน 37 ข้อ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรม	จำนวน	20	ข้อ
2.2 ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน	จำนวน	10	ข้อ
2.3 ด้านการยอมรับของผู้ใช้งาน	จำนวน	7	ข้อ

ขอความร่วมมือท่านให้ข้อมูลตามความเป็นจริงและตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด

ขอบคุณที่ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง และเติมข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงลงในช่องว่างให้สมบูรณ์

1. เพศ 1) ชาย 2) หญิง
2. อายุปี (ระบุตัวเลขเป็นจำนวนเต็ม)
3. ตำแหน่ง

<input type="checkbox"/> 1) ข้าราชการ	<input type="checkbox"/> 2) พนักงานราชการ
<input type="checkbox"/> 3) ลูกจ้างประจำ/ลูกจ้างชั่วคราว	<input type="checkbox"/> 4) อื่นๆ (โปรดระบุ)
4. ระดับการศึกษาสูงสุด

<input type="checkbox"/> 1) อนุปริญญา หรือ ปวส.	<input type="checkbox"/> 2) ปริญญาตรี
<input type="checkbox"/> 3) สูงกว่าปริญญาตรี	<input type="checkbox"/> 4) อื่นๆ (โปรดระบุ)
5. ระยะเวลาที่รับผิดชอบงานควบคุมเครื่องตีแมลงกอล

<input type="checkbox"/> 1) น้อยกว่า 1 ปี	<input type="checkbox"/> 2) 1 - 3 ปี
<input type="checkbox"/> 3) มากกว่า 3 ปี - 6 ปี	<input type="checkbox"/> 4) มากกว่า 6 ปี - 9 ปี
<input type="checkbox"/> 5) มากกว่า 9 ปีขึ้นไป	

ส่วนที่ 2 ความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องตีแมลงกอล พ.ศ. 2551

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด โดยตัวเลขของระดับความคิดเห็นแต่ละด้านมีความหมายดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------------------|
| 1 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความนั้น |
| 2 | หมายถึง | ไม่เห็นด้วยกับข้อความนั้น |
| 3 | หมายถึง | ไม่แน่ใจกับข้อความนั้น |
| 4 | หมายถึง | เห็นด้วยกับข้อความนั้น |
| 5 | หมายถึง | เห็นด้วยอย่างยิ่งกับข้อความนั้น |

ข้อ	ประเด็นการรับรู้	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
2.1 ด้านประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรม						
1)	ข้อมูลในโปรแกรมมีความเป็นปัจจุบัน					
2)	ความถูกต้องของการแสดงผลพีธีในรูปแบบรายงาน					
3)	ความถูกต้องของผลลัพธ์ที่ได้จากการประมวลผล					
4)	โปรแกรมสามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้					

ข้อ	ประเด็นการรับรู้	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
5)	โปรแกรมมีเสถียรภาพสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา					
6)	ความสามารถของโปรแกรมในด้านการจัดเก็บข้อมูลนำเข้า					
7)	ความสามารถของโปรแกรมในด้านการจัดการในส่วนการแจ้งเตือน					
8)	ความสามารถของโปรแกรมในด้านการแสดงข้อมูลที่ช่วยในการตัดสินใจดำเนินงาน					
9)	ความสามารถของโปรแกรมในด้านการจัดการในส่วนการรายงานสรุป					
10)	โปรแกรมสามารถประมวลผลได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตรงตามความต้องการ					
11)	การกำหนดรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านในการตรวจสอบผู้เข้าใช้ระบบ					
12)	การจัดการความปลอดภัยหรือกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูลได้อย่างเหมาะสม					
13)	ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจได้					
14)	ผู้ปฏิบัติงานสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้ทันที					
15)	ข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลของโปรแกรมสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไปได้					
2.2 ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน						
16)	โปรแกรมใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน					
17)	การจัดวางรูปแบบในโปรแกรมง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน					
18)	โปรแกรมมีการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล					
19)	การตรวจสอบสิทธิ์ก่อนการใช้งาน					
20)	ความเหมาะสมของขั้นตอนการบันทึกข้อมูล					
21)	ความเหมาะสมของรูปแบบที่ใช้ เมนู สี ภาพ และตัวอักษร					
22)	ความเหมาะสมในการเลือกใช้ขนาดของตัวอักษรบนจอภาพ					
23)	ความเหมาะสมในการวางตำแหน่งของส่วนประกอบบนจอภาพ					
24)	ความเหมาะสมในการใช้ข้อความ สัญลักษณ์หรือรูปภาพเพื่ออธิบายสื่อความหมาย					
25)	ความเป็นมาตรฐานเดียวกันในการออกแบบหน้าจอภาพ					
26)	โปรแกรมสามารถลดภาระงานได้					
2.3 ด้านการยอมรับของผู้ใช้งาน						
27)	โปรแกรมนี้นี้มีประโยชน์ในการนำไปดำเนินการเรื่องร้องเรียนในพื้นที่					
28)	โปรแกรมนี้นี้มีประโยชน์ในการกำกับและติดตามการดำเนินงานตามเรื่องร้องเรียน					
29)	โปรแกรมนี้นี้ใช้งานง่าย เข้าถึงได้สะดวกและรวดเร็ว					
30)	โปรแกรมนี้นี้มีความปลอดภัยต่อผู้ร้องเรียนและเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน					
31)	โปรแกรมนี้นี้เหมาะสมและตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานในพื้นที่					
32)	โปรแกรมนี้นี้สามารถช่วยลดระยะเวลาการปฏิบัติงานให้เร็วขึ้นได้					
33)	ข้อมูลและสารสนเทศจากโปรแกรมนี้นี้เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน					
34)	ผู้ดูแลโปรแกรมนี้นี้ให้บริการหรือตอบสนองตามความต้องการของผู้ใช้งาน					
35)	ผู้บริหารยอมรับข้อมูลจากโปรแกรมนี้นี้ไปใช้ในการประกอบการตัดสินใจ					



กรมควบคุมโรค
สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 5 จังหวัดราชบุรี



ศูนย์วิจัยปัญหาสุรา

แนวคำถาม

สำหรับการสนทนากลุ่ม (Focus Group Discussion)

คำชี้แจง

แนวคำถามนี้ ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพในงานวิจัยเรื่อง “การพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551” โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสอบถามความคิดเห็นต่อการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key Informants) ได้แก่ ผู้ใช้งานโปรแกรมฯ ประกอบด้วย ผู้รับผิดชอบงานควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 5 จังหวัดราชบุรี สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ และผู้ประสานงานเครือข่ายองค์กรงดเหล้าภาคตะวันตก (สคท.) ในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 5 ซึ่งมีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ดังต่อไปนี้

1. รูปแบบของโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 มีความเหมาะสมหรือไม่ อย่างไร

2. วิธีการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ยากหรือง่ายอย่างไร

3. ผู้บริหาร/หัวหน้างานมีการสนับสนุนการดำเนินงานจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของท่านอย่างไรบ้าง และมีความคิดเห็นอย่างไรกับการใช้โปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551

4. จากการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ท่านพบปัญหา/อุปสรรคอะไรและอย่างไรบ้าง

5. ข้อเสนอแนะอย่างไรสำหรับการพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551

QR Code

โปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตาม
พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551



ประวัติคณะผู้วิจัย

1. **ชื่อ – นามสกุล** นายนรา เทียมคลี
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
สถานที่ทำงาน สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 5 จังหวัดราชบุรี
ประวัติการศึกษา - สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต
มหาวิทยาลัยนเรศวร ปี พ.ศ. 2553
- วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (สุขศึกษาและส่งเสริมสุขภาพ)
มหาวิทยาลัยมหิดล ปี พ.ศ. 2562

2. **ชื่อ – นามสกุล** นางขวัญตา สุธรรม
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขชำนาญการ
สถานที่ทำงาน สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 5 จังหวัดราชบุรี
ประวัติการศึกษา - ประกาศนียบัตรรังสีการแพทย์
วิทยาลัยเทคโนโลยีทางการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ปี พ.ศ. 2538
- อนุปริญญาวิทยาศาสตรการแพทย์ (รังสีเทคนิค)
มหาวิทยาลัยมหิดล ปี พ.ศ. 2541
- สาธารณสุขศาสตรบัณฑิต สาขาวิทยาศาสตรสุขภาพ
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปี พ.ศ. 2543
- วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขารังสีเทคนิค
มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปี พ.ศ. 2545
- สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสร้างเสริมสุขภาพ
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปี พ.ศ. 2561

3. **ชื่อ – นามสกุล** นางสาวธัญญลักษณ์ ทองตระกูล
ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ
สถานที่ทำงาน สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 5 จังหวัดราชบุรี
ประวัติการศึกษา - วิทยาศาสตรบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิทยาศาสตรอนามัยสิ่งแวดล้อม
มหาวิทยาลัยมหิดล ปี พ.ศ. 2555