

สรุปผลงานสำหรับเผยแพร่

เรื่อง การพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียน ตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ของพื้นที่ในเขตสุขภาพที่ 5

ที่มาและความสำคัญของปัญหาการศึกษา

พระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 เป็นหนึ่งในเครื่องมือที่สำคัญของประเทศไทย ในการควบคุมการเข้าถึงเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของประชาชน แต่ยังคงพบว่าผู้เกี่ยวข้องโดยเฉพาะร้านค้าที่จำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย เห็นได้จากผลการสำรวจของสำนักงานสถิติแห่งชาติในปี พ.ศ. 2560 ซึ่งพบว่าร้านค้าที่จำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ร้อยละ 20.9 มีการจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ในช่วงเวลาที่ห้ามขาย และร้อยละ 9.2 มีการจำหน่ายเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในวันสำคัญทางศาสนา นอกจากนี้ จากรายงานข้อมูลการร้องเรียนกรณีพบการฝ่าฝืนกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ ของสำนักงาน คณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ กรมควบคุมโรค ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2561 – 31 สิงหาคม พ.ศ. 2562 พบว่า มีเรื่องเรียนพบการฝ่าฝืนกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ รวมจำนวนทั้งสิ้น 920 เรื่อง ซึ่งในจำนวนเรื่องร้องเรียนทั้งหมดนี้ มีการจัดการและตอบกลับผลการดำเนินงานเพียง 115 เรื่อง คิดเป็น ร้อยละ 12.5 ขณะที่ เขตสุขภาพที่ 5 พบเรื่องร้องเรียนจำนวน 98 เรื่อง และมีการจัดการและตอบกลับผลการดำเนินงานเพียง 3 เรื่อง คิดเป็นร้อยละ 3.1

ข้อมูลข้างต้น แสดงให้เห็นว่า ระบบการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ และกระบวนการกำกับติดตามผลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในระดับพื้นที่ยังไม่มีประสิทธิภาพ ไม่ทันต่อ ความต้องการของเครือข่ายและไม่สามารถตอบสนองต่อช่วงเวลาที่มีการฝ่าฝืนกฎหมายควบคุมเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์อยู่ในพื้นที่ ดังนั้น งานวิจัยนี้จึงพัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อใช้ในการกำกับและติดตามผลการ จัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ของจังหวัดและพื้นที่ในเขต สุขภาพที่ 5 ซึ่งโปรแกรมดังกล่าวจะช่วยให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่ม แอลกอฮอล์ของเขตและจังหวัดมีประสิทธิภาพและสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบมากขึ้น

วัตถุประสงค์การศึกษา

- 1) เพื่อศึกษาความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่อง ร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551
- 2) เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการใช้งานโปรแกรมออนไลน์ในการกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่อง ร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในระดับพื้นที่

ระเบียบวิธีวิจัย

งานวิจัยนี้ พัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อใช้ในการกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ของจังหวัดและพื้นที่ในเขตสุขภาพที่ 5 ซึ่งโปรแกรมดังกล่าวจะช่วยให้กระบวนการจัดการเรื่องร้องเรียนตามกฎหมายควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของเขตและจังหวัดมีประสิทธิภาพ และสามารถติดตามผลการดำเนินงานได้อย่างเป็นระบบมากขึ้น ตลอดทั้งศึกษาความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมดังกล่าว และความคิดเห็นต่อการใช้งานโปรแกรม โดยมีกลุ่มเป้าหมายที่ใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อใช้ในการกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ได้แก่ ผู้รับผิดชอบงานควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 5 จังหวัดราชบุรี (3 คน) และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในพื้นที่เขตสุขภาพที่ 5 (จังหวัดละ 1 คน รวมเป็น 8 คน) รวมทั้งหมดเป็นจำนวน 11 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ส่วนแรกเป็นแบบสอบถามที่ใช้เก็บข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อสำรวจความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมฯ ประกอบด้วยการประเมิน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรม ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้งาน และด้านการยอมรับของผู้ใช้งาน และส่วนที่ 2 เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ใช้เก็บข้อมูลเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาความคิดเห็นต่อการใช้งานโปรแกรมฯ วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) เพื่ออธิบายความคิดเห็นต่อการใช้งานโปรแกรมฯ

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

งานวิจัยนี้ ได้พัฒนาโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ 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)

ผลการประเมินความเป็นไปได้ในการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 พบว่า อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 คะแนน (S.D. = 0.125) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 คะแนน (S.D. = 0.179) ขณะที่ ด้านการยอมรับของผู้ใช้งาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 คะแนน (S.D. = 0.124)

ผลการศึกษาความคิดเห็นต่อการใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 พบว่า ผู้ใช้งานโปรแกรมส่วนใหญ่มีความคิดเห็นว่าโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ที่พัฒนาขึ้นนี้ ใช้งานง่าย ไม่ยุ่งยากหรือซับซ้อน น่าจะช่วยกำกับและติดตามการดำเนินงานของพื้นที่ในการจัดการเรื่องร้องเรียนได้ แต่การเข้าถึงโปรแกรมยังต้องการให้มีการพัฒนาให้เข้าถึงได้ง่ายขึ้น เช่น การพัฒนาเป็นแอปพลิเคชัน (Application) ที่สามารถใช้งานผ่านโทรศัพท์มือถือได้ทั้งที่เป็นระบบปฏิบัติการ IOS และ Android นอกจากนี้ มีความคิดเห็นว่าโปรแกรมนี้ อาจมีความซ้ำซ้อนกับระบบแจ้งร้องเรียนการกระทำผิดเกี่ยวกับเครื่องดื่มแอลกอฮอล์และยาสูบ หรือโปรแกรม TAS ที่สำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์พัฒนาขึ้น ทำให้ตนเองต้องทำงานซ้ำซ้อน ดังนั้น หากเป็นไปได้ควรรวมหรือนำเข้าไปเป็นส่วนหนึ่งในโปรแกรม TAS ของสำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ โดยอาจเป็นส่วนสนับสนุนการกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียน เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานของผู้รับผิดชอบงานทั้งระดับจังหวัดและในพื้นที่

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ควรนำเสนอแนวคิดในการจัดทำโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 ไปยังสำนักงานคณะกรรมการควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ กรมควบคุมโรค เพื่อพัฒนารูปแบบการกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนร่วมกัน ทั้งนี้ เพื่อลดความซ้ำซ้อนในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในระดับพื้นที่ และปรับรูปแบบการใช้งานในโปรแกรม TAS ให้ง่าย ไม่ซับซ้อน และเกิดความสะดวกต่อการกำกับ และติดตามผลการดำเนินงาน

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ควรเพิ่มระยะเวลาในการทดลองใช้งานโปรแกรมออนไลน์เพื่อกำกับและติดตามผลการจัดการเรื่องร้องเรียนตามพระราชบัญญัติควบคุมเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ พ.ศ. 2551 โดยอาจกำหนดช่วงเวลาการใช้งานเป็น 1 ปี ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโปรแกรมได้อย่างแท้จริง ทั้งนี้ เนื่องจากระยะเวลาที่น้อย ทำให้มีจำนวนเรื่องร้องเรียนที่น้อยด้วย ซึ่งส่งผลต่อการทดสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลของโปรแกรม และบางจังหวัดไม่มีเรื่องร้องเรียนเข้ามาในช่วงระยะเวลาที่ศึกษา ทำให้ผู้รับผิดชอบงานยังไม่ได้เริ่มทดลองใช้งานโปรแกรมดังกล่าว