

นิพนธ์ต้นฉบับ

Original article

# การพัฒนารูปแบบการให้บริการระบบข้อมูล กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท เข้าสู่ระบบข้อมูลดิจิทัล

ชัยวัฒน์ สิงห์หิรัญสรณ์ ส.ม.

กฤษดา คำขำ ส.บ.

อรุณรัตน์ อรุณเมือง ภ.ม.

กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

วันรับ:	10 พ.ค. 2565
วันแก้ไข:	20 มิ.ย. 2565
วันตอบรับ:	30 มิ.ย. 2565

**บทคัดย่อ** การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงปฏิบัติการมีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างระบบและพัฒนา รูปแบบ การให้บริการระบบข้อมูล กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาทเข้าสู่ระบบข้อมูลดิจิทัล และประเมินประสิทธิภาพ ของระบบข้อมูลกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาทเข้าสู่ระบบข้อมูลดิจิทัล ระยะเวลา ศึกษาเดือนพฤศจิกายน 2564 - เมษายน 2565 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้งานระบบทั้งหมด ในระดับผู้บริหารของหน่วยงาน จำนวน 21 คน กลุ่มเจ้าหน้าที่ จำนวน 42 คน กลุ่มผู้ดูแลระบบ จำนวน 12 คน และ ผู้รับอนุญาตทั้งหมดจากฐานข้อมูลผู้รับบริการ ณ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ จำนวน 398 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 473 คน ทำการศึกษาตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน 2564-เมษายน 2565 เลือกแบบเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม-ออนไลน์ แบ่งเป็น 4 ชุด ดังนี้ ชุดที่ 1 แบบสอบถามเรื่องการพัฒนา รูปแบบการให้บริการระบบข้อมูลกลุ่มงานคุ้มครอง- ผู้บริโภคฯ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาทเข้าสู่ระบบข้อมูลดิจิทัลสำหรับผู้บริหารและหัวหน้ากลุ่มงานฯ ชุดที่ 2 แบบสอบถามฯ สำหรับเจ้าหน้าที่ ชุดที่ 3 แบบสอบถามฯ สำหรับผู้ดูแลระบบ และชุดที่ 4 แบบสอบถามฯ สำหรับ ผู้ประกอบการทั้งหมดจากฐานข้อมูลผู้รับบริการ วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยวิเคราะห์ใช้สถิติเชิงพรรณนา ผลการ ศึกษาได้รูปแบบการให้บริการระบบข้อมูลดิจิทัลของงานคุ้มครองผู้บริโภค ที่เรียกว่า FDA Chainat GECC Smart Model สามารถเป็นต้นแบบให้กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอื่น ๆ ทั่วประเทศในการพัฒนาระบบการให้บริการ ด้านระบบข้อมูลกลุ่มงานฯ เข้าสู่ระบบข้อมูลดิจิทัล ให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนา งานคุ้มครองผู้บริโภคฯ ตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกที่พัฒนาระบบข้อมูลเพิ่มขึ้น และผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบข้อมูล พบ ว่า กลุ่มผู้บริหารและผู้ดูแลระบบมีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก กลุ่มผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ซึ่งจะเห็นได้ว่ารับบริการในทุกกลุ่มพึงพอใจต่อรูปแบบใหม่นี้ อยู่ ในระดับมากเหมือนกัน และสามารถเป็นต้นแบบให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนา งานคุ้มครองผู้บริโภคฯ ตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกที่พัฒนาระบบข้อมูลเพิ่มขึ้นให้กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอื่น ๆ ทั่วประเทศใน การพัฒนาระบบการให้บริการด้านระบบข้อมูลกลุ่มงานฯ เข้าสู่ระบบข้อมูลดิจิทัล นำไปสู่การกำหนดนโยบายระดับชาติต่อไป

**คำสำคัญ:** การพัฒนา รูปแบบ, ระบบข้อมูล, รูปแบบ Chainat GECC Smart Model

## บทนำ

ในภาวะปัจจุบัน แรงขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจและสังคม ส่งผลให้ภาครัฐ จำเป็นที่จะต้องมีการปรับตัวเพื่อรองรับกับยุคของการเปลี่ยนผ่านทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัลที่เข้ามามีบทบาท และทดแทนการทำงานของบุคคล รวมถึงเทคโนโลยีแบบดั้งเดิม ซึ่งมีความสอดคล้องกับการเปลี่ยนพฤติกรรมผู้บริโภคและการรับบริการของประชาชนที่มีแนวโน้มจะเปลี่ยนไปดำเนินธุรกรรมต่าง ๆ ผ่านเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้นอย่างก้าวกระโดด ทั้งถูกเร่งรัดการเปลี่ยนแปลงยิ่งขึ้นไปเมื่อเกิดสถานการณ์การระบาดของโรค Covid-19 ในช่วงปลายปี 2562 มาจนถึงปัจจุบันที่ทำให้เกิดปรากฏการณ์ทางสังคมที่เรียกว่า ความปกติใหม่ (New Normal) ที่ประชาชนจะต้องเว้นระยะห่างและหลีกเลี่ยงการเผชิญหน้า ทำให้ความจำเป็นของเทคโนโลยีดิจิทัลเพิ่มขึ้นกว่าช่วงก่อนหน้าที่จะเกิดการระบาดของโรค หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องต้องดำเนินมาตรการต่าง ๆ เช่น การปรับเปลี่ยนข้อมูลภาครัฐให้เป็นดิจิทัลการบูรณาการบริการและข้อมูลภาครัฐเพื่อที่จะให้หน่วยงานภาครัฐสามารถให้บริการผ่านช่องทางดิจิทัลได้อย่างเบ็ดเสร็จและไร้รอยต่อ รัฐบาลได้เล็งเห็นความสำคัญของการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ จึงได้กำหนดให้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ดำเนินการจัดทำแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย (พ.ศ. 2563 - 2565) เพื่อสนับสนุนการปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานและการให้บริการภาครัฐของประเทศไทย<sup>(1)</sup>

แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย (พ.ศ. 2563 - 2565) มีเป้าหมายหลักของการพัฒนา คือลดความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงบริการและสิทธิสวัสดิการของประชาชน ด้วยข้อมูลและช่องทางดิจิทัลสำหรับประชาชนทุกกลุ่ม เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดี สร้างขีดความสามารถทางการแข่งขันของประเทศ ให้ผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมของไทยด้วยการบูรณาการกลไกภาครัฐ สนับสนุนให้เกิดการอำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจผ่านช่องทางดิจิทัล โดยยกระดับการ

ทำงานภาครัฐและการบริการภาครัฐในรูปแบบเดิมที่ใช้ข้อมูลจากเอกสารและสำเนากระดาษเข้าสู่รัฐบาลดิจิทัล ปรับปรุงและยกระดับการบริการภาครัฐให้เป็นรูปแบบดิจิทัลที่ตอบโจทย์ความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริงทุกที่ ทุกเวลา สามารถติดต่อสื่อสาร ทำงานข้ามหน่วยงานได้อย่างไม่มีข้อจำกัด และให้บริการที่มีประสิทธิภาพตอบโจทย์ตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว การทำงานของภาครัฐมีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ ด้วยการปรับปรุงข้อมูลตามกรอบธรรมาภิบาลข้อมูลภาครัฐ และเปิดเผยแก่ประชาชน ผ่านช่องทางดิจิทัล และสร้างการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการพัฒนาบริการของภาครัฐ และการกำหนดนโยบายสำคัญของประเทศด้วยการเสนอความคิดเห็นด้านนโยบาย หรือประเด็นการพัฒนาประเทศผ่านช่องทางดิจิทัล<sup>(1)</sup>

กระทรวงสาธารณสุขได้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในภารกิจต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองนโยบายรัฐบาลดิจิทัลดังกล่าวด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (อย.) และกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ โดยกองสถานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะและกองสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ก็ได้นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในภารกิจในการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท โดยกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข ในฐานะตัวแทนส่วนภูมิภาค มีภารกิจและบทบาทหน้าที่ในความรับผิดชอบที่มีความหลากหลายและต้องใช้สมรรถนะ ความรู้ความสามารถและทักษะเฉพาะในการปฏิบัติงานแตกต่างจากกลุ่มงานอื่น ๆ โดยเฉพาะการใช้วิชาชีพทางเภสัชศาสตร์แบบบูรณาการ เพื่อประยุกต์ให้เข้ากับภาระงาน พิจารณาได้จากกรอบภารกิจ แบ่งได้เป็น 2 งาน คือ งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุขและงานเภสัช-สาธารณสุข แยกย่อยแต่ละงาน คือ (1) งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านสาธารณสุข ได้แก่ การควบคุมกำกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพ ก่อนออกสู่ตลาด (pre-mar-

keting control) การควบคุมกำกับผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพหลังออกสู่ตลาด (post-marketing control) การพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคและเครือข่าย (consumer and network empowerment) การพัฒนาผู้ประกอบการ (entrepreneur empowerment) และด้านอาหารและยา (เฉพาะจังหวัดที่มีการประกาศฯ) และ (2) งานเภสัชสาธารณสุข ได้แก่ การพัฒนาระบบยาและเวชภัณฑ์ไม่ใช้ยาระดับจังหวัด การพัฒนาคุณภาพการบริการทางเภสัชกรรมและการสนับสนุนระบบบริการสุขภาพและเครือข่ายบริการ (Service Plan) ซึ่งปฏิบัติตามภารกิจของหน่วยงานดังกล่าวข้างต้นได้รับมอบอำนาจให้ดำเนินการในเขตจังหวัดที่รับผิดชอบ<sup>(2)</sup> และในช่วงปี พ.ศ. 2562-2563 ได้พัฒนาระบบการให้บริการ เพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการจากเกณฑ์มาตรฐานระดับกรม (อย.) สู่มาตรฐานระดับประเทศหรือที่เรียกว่ามาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก (Government Easy Contact Center: GECC) และให้สอดคล้องกับ ความคาดหวังของผู้รับบริการ รวมถึงข้อเสนอแนะและความคิดเห็นเพิ่มเติมจากการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์สุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาทสู่การเป็นศูนย์ราชการสะดวก<sup>(3)</sup> ซึ่งได้มีการศึกษาก่อนหน้านี้ และในปี พ.ศ.2563 ผู้วิจัยได้ศึกษาการพัฒนาแบบการให้บริการสู่ความสำเร็จตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก เพื่อมุ่งหวังให้เป็นต้นแบบของศูนย์บริการทั่วประเทศในการพัฒนาระบบการให้บริการที่ตอบสนอง-ตรงกับความต้องการผู้รับบริการและยังเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการให้เพิ่มมากขึ้นจากเกณฑ์มาตรฐานระดับกรมสู่มาตรฐานระดับประเทศ ตอบสนองนโยบายระดับชาติ อีกทั้งสอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี ด้านสาธารณสุข เกิดระบบการให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ในด้านสถานที่ให้บริการ ระบบคุณภาพ และผลลัพธ์การให้บริการอย่างครบถ้วนในทุกประเด็นและมุ่งหวังให้เป็นศูนย์บริการฯ ที่มีการให้บริการที่มีมาตรฐานและผ่านการ

รับรองมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกจากสำนักงานรัฐมนตรี เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่ผู้ให้บริการในการมุ่งมั่นให้เกิดการให้บริการประชาชนที่ดียิ่งขึ้นต่อไปอย่างไม่หยุดยั้ง ซึ่งการศึกษาวิจัยดังกล่าว พบว่ากลุ่มตัวอย่าง ได้เสนอประเด็นสถานการณ์ปัญหา เพื่อนำไปสู่การพัฒนาทางด้านคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับระบบดิจิทัล คือการให้บริการด้วยนวัตกรรม การปรับเข้าสู่ความเป็นดิจิทัลมากขึ้น การคืนข้อมูลให้ผู้รับบริการ และด้านผลลัพธ์ ควรเพิ่มช่องทางเข้าถึงบริการให้หลายช่องทางมากขึ้นและควรลดระยะเวลาการให้บริการให้รวดเร็วขึ้น เมื่อทำการวิเคราะห์สภาพปัญหาของระบบข้อมูลที่ผ่านมา พบว่า ฐานข้อมูลของกลุ่มงานฯ ไม่ครบถ้วน ข้อมูลกระจัดกระจายไปตามผู้รับผิดชอบแต่ละงาน บุคลากรอื่น ๆ หรือผู้รับบริการ ไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลหรือเมนูบริการต่างๆ ได้ การจัดเก็บข้อมูลยังอยู่ในรูปแบบเอกสาร (Document) อาจเกิดการสูญหายได้ง่าย ขาดระบบหรือรูปแบบในการจัดเก็บข้อมูล การสืบค้นต้องใช้เวลา การสอบถามย้อนหลังของข้อมูลทำได้ยาก และข้อมูลยังไม่เป็นปัจจุบัน ไม่สามารถวิเคราะห์ข้อมูลในภาพรวมของกลุ่มงานฯ ได้ ทำให้การดำเนินงานเกิดความล่าช้า และขาดการพัฒนาเนื่องจากติดปัญหาของระบบข้อมูล ส่งผลให้ความเข้าใจในสถานการณ์ของงานไม่เป็นปัจจุบัน

ในปี พ.ศ.2562-2564 ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท (สสจ.) ได้กำหนดแผนการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการงานควบคุม กำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาดสู่การเป็นศูนย์ราชการสะดวก แบ่งเป็น 2 ระยะ คือระยะที่ 1 (ปี พ.ศ.2562-2563) การพัฒนาสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยมุ่งเน้นการพัฒนาด้านกายภาพ ครบถ้วนในทุกประเด็นตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวก ประจำปี พ.ศ.2564 จากสำนักงานรัฐมนตรีเป็นที่เรียบร้อยแล้วเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2564 และก้าวเข้าสู่การพัฒนาการให้บริการใน ระยะที่ 2 (ปี พ.ศ. 2564) โดยมีการพัฒนาระบบข้อมูลการดำเนินงานของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคให้เข้าสู่

ระบบข้อมูลดิจิทัล เพื่ออำนวยความสะดวกและเป็นประโยชน์สำหรับประชาชนที่มาติดต่อทำธุรกรรม อีกทั้งเป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ในการวางแผนการดำเนินงานต่อไป ผู้วิจัยจึงได้นำระบบเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาประยุกต์ใช้กับระบบข้อมูลของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข ให้ครอบคลุมทุกภารกิจบริการให้บริการได้แก่ การควบคุมกำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพก่อนออกสู่ท้องตลาด การควบคุมกำกับผลิตภัณฑ์และบริการสุขภาพหลังออกสู่ท้องตลาด การพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค และงานเภสัช-สาธารณสุข และการพัฒนารูปแบบการให้บริการระบบข้อมูลกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาทเข้าสู่ระบบข้อมูลดิจิทัล เพื่อมุ่งหวังให้เป็นต้นแบบของการให้บริการงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ ทั่วประเทศในการพัฒนาระบบการให้บริการด้านระบบข้อมูลเข้าสู่ระบบข้อมูลดิจิทัลที่ตอบสนองได้ตรงกับความต้องการผู้รับบริการและเป็นต้นแบบให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคฯ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอื่น ๆ ทั่วประเทศในการพัฒนาระบบการให้บริการด้านระบบข้อมูลกลุ่มงานฯ เข้าสู่ระบบข้อมูลดิจิทัล นำไปสู่การกำหนดนโยบายระดับชาติต่อไป

การศึกษานี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อสร้างระบบและพัฒนารูปแบบการให้บริการระบบข้อมูลกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาทเข้าสู่ระบบข้อมูลดิจิทัล และประเมินประสิทธิภาพของระบบข้อมูลกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาทเข้าสู่ระบบข้อมูลดิจิทัล

### วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปฏิบัติการ โดยเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย แบบสอบถาม รูปแบบออนไลน์ มีจำนวน 4 ชุด ได้แก่ ชุดที่ 1 แบบสอบถามเรื่องการพัฒนารูปแบบการให้บริการระบบข้อมูลกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

เข้าสู่ระบบข้อมูลดิจิทัล (สำหรับผู้บริหารและหัวหน้ากลุ่มงานฯ) ชุดที่ 2 แบบสอบถามฯ สำหรับเจ้าหน้าที่ ชุดที่ 3 แบบสอบถามฯ สำหรับผู้ดูแลระบบ และชุดที่ 4 แบบสอบถามฯ สำหรับผู้ประกอบการทั้งหมดจากฐานข้อมูลผู้รับบริการ

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือกลุ่มผู้ใช้งานระบบทั้งหมดในระดับผู้บริหารของหน่วยงานจำนวน 21 คน กลุ่มเจ้าหน้าที่จำนวน 42 คน กลุ่มผู้ดูแลระบบจำนวน 12 คน และผู้รับอนุญาตทั้งหมดจากฐานข้อมูลผู้รับบริการ ณ กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ จำนวน 398 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 473 คน ทำการศึกษาตั้งแต่วันที่เดือนพฤศจิกายน 2564-เมษายน 2565

### เครื่องมือในการวิจัย

ใช้แบบสอบถามออนไลน์ แบ่งเป็น 4 ชุด ดังนี้ ชุดที่ 1 แบบสอบถามเรื่องการพัฒนารูปแบบการให้บริการระบบข้อมูลกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาทเข้าสู่ระบบข้อมูลดิจิทัล (สำหรับผู้บริหารและหัวหน้ากลุ่มงานฯ) แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบมี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการออกแบบเว็บไซต์ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านตรงตามความต้องการ ด้านประสิทธิภาพ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณ มี 5 ระดับคือ ระดับคะแนน 1-5 คะแนน เท่ากับระดับความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ชุดที่ 2 แบบสอบถามฯ สำหรับเจ้าหน้าที่ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบ มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการออกแบบเว็บไซต์ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านเนื้อหา ด้านประสิทธิภาพ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณ มี 5 ระดับคือ ระดับคะแนน 1-5 คะแนน เท่ากับระดับความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ชุดที่ 3 แบบสอบถามฯ สำหรับผู้ดูแลระบบ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน

คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบ มี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการออกแบบเว็บไซต์ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านตรงตามความต้องการ ด้านประสิทธิภาพ และด้านการรักษาความปลอดภัย เป็นแบบมาตราส่วนประมาณ มี 5 ระดับคือ ระดับคะแนน 1-5 คะแนน เท่ากับระดับความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ และชุดที่ 4 แบบสอบถาม สำหรับผู้ประกอบการทั้งหมดจากฐานข้อมูลผู้รับบริการ มี 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการออกแบบเว็บไซต์ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านเนื้อหา และด้านประสิทธิภาพ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพของระบบ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณ มี 5 ระดับคือ ระดับคะแนน 1-5 คะแนน เท่ากับระดับความคิดเห็นมากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้รับการทดสอบความน่าเชื่อถือ ซึ่งผู้วิจัยได้เสนอแบบสอบถามต่อผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อตรวจสอบความเที่ยงของเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) ของแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ วิเคราะห์ออกมาเป็นสถิติเชิงพรรณนา

ขั้นตอนและการพัฒนา ประกอบด้วย

1. ทบทวนข้อมูลกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ ในเดือนพฤศจิกายน 2564 ครอบคลุมทุกงานในกลุ่มงานตามภารกิจ ได้แก่ ฐานข้อมูลผู้ประกอบการ ประวัติการตรวจเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพ รวมถึงประวัติ การดำเนินคดีย้อนหลัง โดยรวบรวมข้อมูลจากฐานข้อมูลตั้งแต่ มกราคม 2562 - ตุลาคม 2564

2. วางแผนงานและพัฒนาระบบฐานข้อมูลกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ โดยการประชุมคณะทำงานพัฒนาระบบ ผู้รับผิดชอบงานข้อมูลข่าวสารของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ กลุ่มงานพัฒนาศาสตร์ เจ้าหน้าที่

พัฒนาระบบสารสนเทศ (ICT) ของ สสจ. และทีมวิจัยและพัฒนา เพื่อร่วมกันออกแบบระบบ กำหนดแนวคิด แนวทางการพัฒนา รวมไปถึงออกแบบการศึกษาวิจัย เครื่องมือในการเก็บข้อมูล เริ่มตั้งแต่ตุลาคม 2564-มกราคม 2565 โดยมีแนวทางปฏิบัติดังนี้

1) ขึ้นวางแผนและเตรียมการ

1.1) แต่งตั้งคณะทำงานพัฒนาระบบข้อมูลกลุ่มงานฯ ซึ่งประกอบด้วย ผู้รับผิดชอบงานข้อมูลข่าวสารของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ กลุ่มงานพัฒนาศาสตร์ เจ้าหน้าที่พัฒนาระบบสารสนเทศ ของ สสจ. และทีมวิจัยและพัฒนา

1.2) ประชุมคณะทำงานพัฒนาระบบซึ่งประกอบด้วย ผู้วิจัย ผู้รับผิดชอบงานข้อมูลข่าวสารของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ กลุ่มงานพัฒนาศาสตร์ และเจ้าหน้าที่พัฒนาระบบสารสนเทศของ สสจ. เพื่อปรึกษาหารือเพื่อกำหนดกรอบแนวคิด และแนวทางที่จะดำเนินการ

1.3) ศึกษาดูงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดกาญจนบุรี เพื่อหาแนวคิดและแนวทาง ที่สามารถนำมาปรับใช้กับบริบทที่เหมาะสมกับพื้นที่ของจังหวัดชัยนาท

2) ขั้นตอนการดำเนินการ

2.1) คณะทำงานร่วมวางแผน ระดมความคิดเห็น วิเคราะห์ สังเคราะห์ เพื่อกำหนดกรอบของระบบงานของกลุ่มงานที่ต้องการ

2.2) ออกแบบรายละเอียดโครงสร้างฐานข้อมูลของแต่ละระบบงานโดยใช้โปรแกรมพื้นฐาน ที่สามารถใช้ได้ทุกคนและเชื่อมโยงผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

2.3) คณะทำงานนำเข้าข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งสองระบบ คือ E-Document และ E-Summary พร้อมทดสอบและนำเสนอระบบให้กับคณะทำงานและเจ้าหน้าที่กลุ่มงานฯ เพื่อแลกเปลี่ยนเรียนรู้ ทราบปัญหาและแนวทางแก้ไขและปรับแก้เพื่อให้ได้ระบบที่สมบูรณ์และแก้ปัญหาในส่วนขาด

2.4) กำหนดให้ผู้รับผิดชอบงาน กรอกข้อมูลที่ตนเองลงในระบบงานที่ตัวเองรับผิดชอบและ scan เอกสารที่เกี่ยวข้องเข้าระบบให้เป็นปัจจุบัน

2.5) วิเคราะห์ฐานข้อมูลในแต่ละระบบงานและนำเสนอระบบงานเป็นบทสรุปสถานการณ์และระบบงานย่อยต่างๆ ผ่าน Application Google data studio เพื่อให้ผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไปได้ใช้ประโยชน์ โดยข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และนำเสนอข้อมูลให้ทางคณะกรรมการบริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท

2.6) พัฒนาระบบจัดเก็บเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ให้มีความรัดกุมและปลอดภัยมากขึ้น โดยจัดหาอุปกรณ์ Network Attached Storage (NAS) ซึ่งเป็นอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลอัจฉริยะที่เชื่อมต่อกับเครือข่ายของสำนักงานโดยตรง ทดแทนระบบเดิมที่จัดเก็บ บน Google drive ซึ่งความปลอดภัยมีน้อยกว่า

2.7) ถ่ายโอนข้อมูล Documents จากระบบ Google Drive เข้าสู่อุปกรณ์ Network Attached Storage (NAS) และดำเนินการระบบโดยสมบูรณ์

### 3) ชั้นประเมินผล

ประเมินผลประสิทธิภาพของระบบข้อมูลของกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ ครอบคลุม กลุ่มผู้รับบริการทุกกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้ใช้งานระบบระดับผู้บริหารของหน่วยงาน กลุ่มผู้ใช้งานระบบฯ ทั่วไป และกลุ่มผู้ดูแลระบบฯ ศึกษาในช่วงระยะเวลาตั้งแต่เดือนมกราคม - มีนาคม 2565 จำนวนทั้งสิ้น 434 คน ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ยโดยใช้หลักเกณฑ์ของ Likert R<sup>(4)</sup> 5 ระดับ ดังนี้

- คะแนนเฉลี่ย 4.21-5.00 หมายถึง ความพึงพอใจมากที่สุด
- คะแนนเฉลี่ย 3.41-4.20 หมายถึง ความพึงพอใจมาก
- คะแนนเฉลี่ย 2.61-3.40 หมายถึง ความพึงพอใจปานกลาง
- คะแนนเฉลี่ย 1.81-2.60 หมายถึง ความพึงพอใจน้อย
- คะแนนเฉลี่ย 1.00-1.81 หมายถึง ความพึงพอใจน้อยที่สุด

## ผลการศึกษา

1. ผลการทบทวนข้อมูลกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ ครอบคลุมทุกงานในกลุ่มงานฯ ซึ่งได้แก่ ฐานข้อมูลผู้ประกอบการ ประวัติการตรวจเฝ้าระวังผลิตภัณฑ์สุขภาพ รวมถึงประวัติการดำเนินคดีย้อนหลัง โดยรวบรวมข้อมูลตั้งแต่ มกราคม 2562 - ตุลาคม 2564 พบว่า มีจำนวนผู้ประกอบการ รวมทั้งสิ้น 398 ราย แยกรายผลิตภัณฑ์ได้ดังนี้ ผู้ประกอบการด้านยา จำนวน 103 ราย ผู้ประกอบการด้านสมุนไพร จำนวน 14 ราย ผู้ประกอบการด้านอาหาร จำนวน 138 ราย ผู้ประกอบการสถานพยาบาล จำนวน 109 ราย ผู้ประกอบการเพื่อสุขภาพ จำนวน 24 ราย ผู้ประกอบการวัตถุอันตราย จำนวน 4 ผู้ประกอบการเครื่องสำอาง จำนวน 6 ราย ประเภทการให้บริการตามกฎหมาย ในการอนุญาต ซึ่งมีสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สะดวก รวดเร็ว อำนวยความสะดวกแก่ผู้ประกอบการเป็นสำคัญ

2. เกิดรูปแบบบริการระบบข้อมูลดิจิทัลในงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ที่เรียกว่า FDA Chainat Smart System โดยเก็บรวบรวมข้อมูลไว้ในอุปกรณ์ Network Attached Storage (NAS) และสามารถจำแนกระบบงานได้ดังนี้

2.1 สำหรับผู้ประกอบการ เกิดระบบบริการที่เรียกว่า FDA Chainat Smart Counter Service เป็นระบบงานบริการด้านหน้า (Front line) ของงานรับอนุญาตที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ทำหน้าที่เกี่ยวกับการขึ้นทะเบียนของผลิตภัณฑ์สุขภาพและบริการสุขภาพที่ได้รับมอบหมายมาจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ซึ่งประกอบด้วยระบบนัดหมายออนไลน์(E-Que) ระบบให้คำปรึกษาออนไลน์ (E-consulting) แบบฟอร์มคำขออนุญาตต่างๆ การขอเปิด OpenID ระบบอนุญาตออนไลน์(E-Submission) ระบบติดตามการอนุญาต(E-tracking) ระบบตรวจ

ประเมินออนไลน์ ระบบรายงานสถานะต่ออายุใบอนุญาต คู่มือคำถามคำตอบ คู่มือประชาชน แบบประเมินความพึงพอใจผู้ให้บริการ ข้อมูลข่าวสารสำหรับผู้ประกอบการ

2.2 สำหรับประชาชนทั่วไป เกิดระบบบริการ ตรวจสอบเครื่องหมาย อย.ผลิตภัณฑ์ ระบบค้นหาสถานประกอบการ ระบบหมอพรีอมStation ระบบรับเรื่องร้องเรียน

2.3 สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ทุกระดับ เกิดระบบที่เรียกว่า FDA Chainat Smart DATA เป็นระบบงานระบบสนับสนุนการปฏิบัติการ (Back office) ทำหน้าที่สนับสนุนข้อมูลเป็นคลังข้อมูลของกลุ่มงานฯ ซึ่งจำแนกออกเป็น E-document และ E-summary (database) ดังนี้

1) E-document เป็นระบบการจัดเก็บเอกสารของทางราชการ และเอกสารคู่มือ แบบฟอร์มต่างๆ ของกลุ่มงานฯ ที่รับเข้ามาและผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการสำเร็จแล้ว ให้จัดเก็บในรูปของเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ โดยจัดทำโครงสร้างของระบบจัดเก็บเอกสาร พร้อมทั้งกำหนด Index ในแต่ละข้อมูลเพื่อการค้นหา

2) E-summary (Database) เป็นระบบจัดเก็บฐานข้อมูลของ Pre-Post marketing เป็นฐานข้อมูล ระบุพิกัด GPS (Global Positioning System) ของผู้ประกอบการต่างๆ ที่ได้มาติดต่อขออนุญาตและประวัติธุรกรรมทั้งหมด โดยใช้แนวคิด One Record One Data และจัดเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องในรูปอิเล็กทรอนิกส์ จัดทำกรอบโครงสร้างของข้อมูล และเชื่อมโยงการเก็บเอกสารที่เกี่ยวข้องของแต่ละ record ของผู้ประกอบการ ให้อยู่ในรูปอิเล็กทรอนิกส์ รวมถึงระบบสืบค้นสถานประกอบการ เกิดโครงสร้างฐานข้อมูลของแต่ละระบบงานโดยใช้โปรแกรมพื้นฐานที่สามารถใช้ได้ทุกคนและเชื่อมโยงผ่านเครือข่าย Internet ได้ และสามารถรวบรวมผลการปฏิบัติงานเป็นรายงาน มีระบบติดตามกำกับแผนงานโครงการ ระบบติดตามตัวชี้วัดของกลุ่มงานฯ ระบบควบคุมกำกับการใช้งบประมาณ (E-budgeting) ระบบควบคุมกำกับการบริหารคลังเวชภัณฑ์ของกลุ่มงาน โดยข้อมูลมีความเป็นปัจจุบันอยู่

เสมอ และนำเสนอข้อมูลให้ทางคณะกรรมการบริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาทและเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่อื่น ๆ เข้ามานำข้อมูลไปใช้ประโยชน์ต่อไป

3. ผลการประเมินประสิทธิภาพของระบบข้อมูลภายหลังการพัฒนา พบว่า ผู้รับบริการทั้งหมดจำนวน 473 คน (กลุ่มผู้บริหารและหัวหน้ากลุ่มงานฯ จำนวน 21 คน, กลุ่มเจ้าหน้าที่ จำนวน 42 คน, กลุ่มผู้ดูแลระบบฯ จำนวน 12 คน และกลุ่มผู้ประกอบการ จำนวน 398 คน) มีผลลัพธ์การประเมินประสิทธิภาพ ของระบบข้อมูลฯ ซึ่งได้แก่ ระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบข้อมูลในทุกกลุ่มผู้รับบริการ ดังนี้

3.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ กลุ่มผู้บริหารและหัวหน้ากลุ่มงานฯ (จำนวน 21 คน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 47.6) อายุอยู่ระหว่าง 50-59 ปี (ร้อยละ 57.1) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 57.1) กลุ่มเจ้าหน้าที่ (จำนวน 42 คน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66.7) อายุอยู่ระหว่าง 40-49 ปี (ร้อยละ 42.9) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 54.8) กลุ่มผู้ดูแลระบบ (จำนวน 12 คน) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 66.7) อายุอยู่ระหว่าง 40-49 ปี (ร้อยละ 50.0) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 33.3) กลุ่มผู้ประกอบการ (จำนวน 398 คน) ส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง (ร้อยละ 71.6) อายุอยู่ระหว่าง 50-59 ปี (ร้อยละ 35.0) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 49.7)

3.2 กลุ่มผู้บริหารผู้ดูแลระบบในภาพรวม รายงาน และรายชื่อ

กลุ่มผู้บริหารและผู้ดูแลระบบ มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาทางด้าน กลุ่มผู้บริหาร มีระดับความพึงพอใจต่อด้านด้านประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือความง่ายต่อการใช้งาน ด้านการออกแบบเว็บไซต์ และด้านตรงตามความต้องการน้อยที่สุด และกลุ่มผู้ดูแลระบบ มีระดับความพึงพอใจต่อด้านประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือความง่ายต่อการ

ใช้งาน ด้านตรงตามความต้องการ และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลน้อยที่สุด ดังตารางที่ 1

เมื่อพิจารณารายข้อ ซึ่งแบ่งการอธิบาย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการออกแบบเว็บไซต์ ด้านความง่าย ต่อการใช้งาน ด้านตรงตามความต้องการ ด้านประสิทธิภาพ และด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ดังนี้

1) ด้านการออกแบบเว็บไซต์ ซึ่งกลุ่มผู้บริหาร มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ จัดรูปแบบง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน มีความเร็วในการแสดงภาพ อักษร ข้อมูลต่าง ๆ สีสีนในการออกแบบเว็บไซต์มีความเหมาะสม และน้อยที่สุดคือ และกลุ่มผู้ดูแลระบบ มีระดับความพึงพอใจสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ สวยงาม ทันสมัย น่าสนใจ มีความเร็วในการแสดงภาพ อักษร ข้อมูลต่าง ๆ สีพื้นหลังกับอักษรมีความเหมาะสม ขนาดอักษรและรูปแบบตัวอักษร สวยงาม อ่านได้ง่ายและน้อยที่สุดคือจัดรูปแบบง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน

2) ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งกลุ่มผู้บริหาร มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือความง่ายในการเรียกใช้ระบบ ความสะดวกในการเข้าใช้ระบบ ความชัดเจนของคำอธิบาย ส่วนประกอบต่างๆ บนหน้าจอของระบบ ความน่าใช้ของระบบในภาพรวม น้อยที่สุดคือความชัดเจนของข้อความที่แสดงบนจอภาพ และกลุ่มผู้ดูแลระบบ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือความสะดวกในการเข้าใช้ระบบ ความชัดเจนของคำอธิบาย ส่วนประกอบต่างๆ บนหน้า

จอของระบบ ความน่าใช้ของระบบในภาพรวม น้อยที่สุดคือความง่ายในการเรียกใช้ระบบ

3) ด้านตรงตามความต้องการ ซึ่งกลุ่มผู้บริหาร มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ระบบข้อมูล มีความถูกต้องครบถ้วน น้อยที่สุดคือความสามารถของระบบในการปรับปรุงข้อมูลและกลุ่มผู้ดูแลระบบ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือความสามารถของระบบในการเพิ่มข้อมูล ความสามารถของระบบในการเพิ่มข้อมูล ความสามารถของระบบในการนำเสนอข้อมูล ระบบข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วน น้อยที่สุดคือความสามารถในการเรียกใช้งานในระบบข้อมูล

4) ด้านประสิทธิภาพ ซึ่งกลุ่มผู้บริหาร มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ระบบมีการประมวลผล ที่รวดเร็ว แม่นยำและถูกต้องตรงตามความต้องการ ระบบมีการแสดงผลรายงานที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ น้อยที่สุดคือความเร็วในการเชื่อมโยงกับข้อมูล และกลุ่มผู้ดูแลระบบ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือระบบมีการแสดงผลรายงานที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ น้อยที่สุดคือความเร็วในการแสดงผลจากการเชื่อมโยงเพจ

5) ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล กลุ่มผู้ดูแลระบบ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ การควบคุมให้ใช้งานตามสิทธิ์ผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง น้อยที่สุดคือการตรวจสอบสิทธิ์ก่อนใช้งานของผู้ใช้ระบบ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบข้อมูล กลุ่มผู้บริหารและผู้ดูแลระบบในภาพรวมและรายด้าน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					
	ผู้บริหาร			ผู้ดูแลระบบ		
	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
1. ด้านการออกแบบเว็บไซต์	3.75	0.55	มาก	3.78	0.54	มาก
2. ด้านความง่ายต่อการใช้งาน	3.83	0.38	มาก	4.28	0.60	มาก
3. ด้านตรงตามความต้องการ	3.71	0.44	มาก	4.22	0.68	มาก
4. ด้านประสิทธิภาพ	3.84	0.32	มาก	4.33	0.60	มาก
5. ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล	-	-	-	4.17	0.54	มาก
ภาพรวม	3.79	0.39	มาก	3.78	0.54	มาก



การพัฒนาารูปแบบการให้บริการระบบข้อมูลกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบข้อมูล ในกลุ่มผู้บริหารและผู้ดูแลระบบ รายข้อ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					
	ผู้บริหาร			ผู้ดูแลระบบ		
	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
<b>1. ด้านการออกแบบเว็บไซต์</b>						
จัดรูปแบบง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน	3.81	0.51	มาก	2.08	0.79	น้อย
สวยงาม ทันสมัย น่าสนใจ	3.71	0.64	มาก	4.33	0.65	มาก
สีพื้นหลังกับอักษรมีความเหมาะสม	3.71	0.64	มาก	4.08	0.90	มาก
สีเส้นในการออกแบบเว็บไซต์มีความเหมาะสม	3.76	0.63	มาก	3.92	0.79	มาก
ขนาดอักษรและรูปแบบตัวอักษร สวยงาม อ่านได้ง่าย	3.71	0.64	มาก	4.08	0.79	มาก
มีความเร็วในการแสดงภาพ อักษร ข้อมูลต่าง ๆ	3.81	0.40	มาก	4.17	0.72	มาก
<b>2. ด้านความง่ายต่อการใช้งาน (usability)</b>						
ความง่ายในการเรียกใช้ระบบ	3.86	0.36	มาก	4.17	0.72	มาก
ความเหมาะสมในการออกแบบหน้าจอโดยภาพรวม	3.81	0.51	มาก	4.25	0.75	มาก
ความชัดเจนของข้อความที่แสดงบนจอภาพ	3.76	0.44	มาก	4.25	0.75	มาก
ความสะดวกในการเข้าใช้ระบบ	3.86	0.57	มาก	4.33	0.65	มาก
ความชัดเจนของคำอธิบาย ส่วนประกอบต่างๆ บนหน้าจอของระบบ	3.86	0.48	มาก	4.33	0.78	มาก
ความนำใช้ของระบบในภาพรวม	3.86	0.57	มาก	4.33	0.65	มาก
<b>3. ด้านตรงตามความต้องการ (function requirement)</b>						
ความสามารถในการเรียกใช้งานในระบบข้อมูล	3.71	0.56	มาก	4.17	0.84	มาก
ความสามารถของระบบในการเพิ่มข้อมูล	3.71	0.46	มาก	4.25	0.62	มาก
ความสามารถของระบบในการปรับปรุงข้อมูล	3.67	0.48	มาก	4.17	0.94	มาก
ความสามารถของระบบในการนำเสนอข้อมูล	3.71	0.56	มาก	4.25	0.87	มาก
ระบบข้อมูลมีความถูกต้องครบถ้วน	3.76	0.44	มาก	4.25	0.62	มาก
<b>4. ด้านประสิทธิภาพ (performance)</b>						
ความเร็วในการแสดงผลจากการเชื่อมโยงเพจ	3.86	0.36	มาก	4.08	0.67	มาก
ความเร็วในการเชื่อมโยงกับข้อมูล	3.71	0.46	มาก	4.17	0.72	มาก
ความเร็วในการบันทึก ปรับปรุงข้อมูล	3.76	0.44	มาก	4.17	0.58	มาก
ความเร็วในการนำเสนอข้อมูล	3.86	0.48	มาก	4.25	0.62	มาก
ความเร็วในการทำงานของระบบในภาพรวม	3.86	0.48	มาก	4.17	0.58	มาก
ระบบมีการประมวลผลที่รวดเร็ว แม่นยำและถูกต้องตรงความต้องการ	3.90	0.44	มาก	4.25	0.75	มาก
ระบบมีการแสดงผลรายงานที่ถูกต้องและตรงความต้องการของผู้ใช้	3.90	0.44	มาก	4.33	0.65	มาก
<b>5. ด้านการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล (security)</b>						
การกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้ระบบเกิดความปลอดภัยในการใช้งาน				4.25	0.62	มาก
ความปลอดภัยของระบบเครือข่าย				4.33	0.65	มาก
ความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูล				4.50	0.64	ดีมาก
การควบคุมให้ใช้งานตามสิทธิ์ผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง				4.58	0.67	ดีมาก
การตรวจสอบสิทธิ์ก่อนใช้งานของผู้ใช้ระบบ				4.00	0.74	มาก
มีระบบป้องกันภัยจากไวรัส ผู้บุกรุก				4.33	0.65	มาก
มีระบบแจ้งเตือนเมื่อมีการกรอกข้อมูลซ้ำ				4.42	0.52	มาก

3.3 กลุ่มผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ในภาพรวม รายด้านและรายข้อ

กลุ่มผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน กลุ่มผู้ประกอบการ มีระดับความพึงพอใจต่อด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านประสิทธิภาพมากที่สุด รองลงมาคือด้านเนื้อหา และด้านการออกแบบเว็บไซต์น้อยที่สุด และกลุ่มเจ้าหน้าที่มีระดับความพึงพอใจต่อด้านการออกแบบเว็บไซต์ รองลงมาคือด้านประสิทธิภาพ ด้านเนื้อหา และด้านความง่ายต่อการใช้งานน้อยที่สุด ดังตารางที่ 3

เมื่อพิจารณารายข้อ ซึ่งแบ่งการอธิบาย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการออกแบบเว็บไซต์ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านเนื้อหา และด้านประสิทธิภาพ ดังนี้

1) ด้านการออกแบบเว็บไซต์ ซึ่งกลุ่มผู้ประกอบการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือขนาดอักษรและรูปแบบตัวอักษร สวยงาม อ่านได้ง่าย และน้อยที่สุดคือสวยงามทันสมัย น่าสนใจ และกลุ่มเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือสีสันทันในการออกแบบเว็บไซต์ มีความเหมาะสม มีความเร็วในการแสดงผลภาพ อักษร ข้อมูลต่างๆ และน้อยที่สุดคือสวยงาม ทันสมัย น่าสนใจ

2) ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งกลุ่มผู้ประกอบการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ความชัดเจนของข้อความที่แสดงบนจอภาพ ความสะดวกในการเข้าใช้ระบบ และน้อยที่สุดคือความชัดเจนของคำอธิบาย ส่วนประกอบต่างๆ บนหน้าจอของระบบ และกลุ่มเจ้าหน้าที่ มีระดับ

ความพึงพอใจสูงสุดคือสีสันทันในการออกแบบเว็บไซต์ มีความเหมาะสม มีความเร็วในการแสดงผลภาพ อักษร ข้อมูลต่างๆ และน้อยที่สุดคือความง่ายในการเรียกใช้ระบบ ความสะดวกในการเข้าใช้ระบบ

3) ด้านเนื้อหา ซึ่งกลุ่มผู้ประกอบการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือทราบข้อมูลการอนุญาตบนเว็บไซต์ตามการจำแนกประเภท จัดหมวดหมู่ การขออนุญาตครบถ้วนเหมาะสม และน้อยที่สุดคือทราบอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่แสดงบนเว็บไซต์อย่างชัดเจน และกลุ่มเจ้าหน้าที่มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือ ทราบขั้นตอนการขออนุญาตที่แสดงบนเว็บไซต์อย่างครบถ้วน ชัดเจน และน้อยที่สุดคือสามารถติดตามสถานะการอนุญาตผ่านช่องทางติดตามสถานะการขออนุญาตออนไลน์ (E-tracking) ที่เป็นปัจจุบัน สามารถแจ้ง เรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางการร้องเรียนบนเว็บไซต์ได้สะดวกและได้รับการแก้ไขเรื่องร้องเรียนอย่างทันท่วงที

4) ด้านประสิทธิภาพ ซึ่งกลุ่มผู้ประกอบการ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือระบบมีการแสดงผลรายงานที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และน้อยที่สุดคือระบบมีการประมวลผลที่รวดเร็ว แม่นยำและถูกต้องตรงตามความต้องการ และกลุ่มเจ้าหน้าที่ มีระดับความพึงพอใจสูงสุดคือระบบมีการแสดงผลรายงานที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ และน้อยที่สุดคือความเร็วในการทำงานของระบบในภาพรวม ระบบมีการประมวลผลที่รวดเร็ว แม่นยำและตรงตามความต้องการ (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบข้อมูลในกลุ่มผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ ในภาพรวมและรายด้าน

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					
	ผู้ประกอบการ			เจ้าหน้าที่		
	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
1. ด้านการออกแบบเว็บไซต์	4.13	0.53	มาก	4.14	0.48	มาก
2. ด้านความง่ายต่อการใช้งาน	4.16	0.59	มาก	4.04	0.41	มาก
3. ด้านเนื้อหา	4.15	0.54	มาก	4.09	0.55	มาก
4. ด้านประสิทธิภาพ	4.16	0.49	มาก	4.10	0.51	มาก
ภาพรวม	4.15	0.49	มาก	4.10	0.46	มาก

การพัฒนาารูปแบบการให้บริการระบบข้อมูลกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข

ตารางที่ 4 ระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบข้อมูล ในกลุ่มผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ รายข้อ

รายการ	ระดับความพึงพอใจ					
	ผู้ประกอบการ			เจ้าหน้าที่		
	Mean	SD	ระดับ	Mean	SD	ระดับ
<b>1. ด้านการออกแบบเว็บไซต์</b>						
จัดรูปแบบง่ายต่อการอ่านและการใช้งาน	4.14	0.58	มาก	4.10	0.58	มาก
สวยงาม ทันสมัย น่าสนใจ	4.12	0.56	มาก	4.05	0.62	มาก
สีพื้นหลังกับอักษรมีความเหมาะสม	4.17	0.59	มาก	4.14	0.57	มาก
สีเส้นในการออกแบบเว็บไซต์มีความเหมาะสม	4.14	0.58	มาก	4.19	0.51	มาก
ขนาดอักษรและรูปแบบตัวอักษร สวยงาม อ่านได้ง่าย	4.20	0.63	มาก	4.17	0.58	มาก
มีความเร็วในการแสดงผล อักษร ข้อมูลต่างๆ	4.17	0.63	มาก	4.19	0.59	มาก
<b>2. ด้านความง่ายต่อการใช้งาน</b>						
ความง่ายในการเรียกใช้ระบบ	4.11	0.52	มาก	4.00	0.49	มาก
ความเหมาะสมในการออกแบบหน้าจอโดยภาพรวม	4.12	0.61	มาก	4.02	0.52	มาก
ความชัดเจนของข้อความที่แสดงบนจอภาพ	4.17	0.54	มาก	4.14	0.52	มาก
ความสะดวกในการเข้าใช้ระบบ	4.17	0.56	มาก	4.00	0.54	มาก
ความชัดเจนของคำอธิบาย ส่วนประกอบต่างๆ บนหน้าจอของระบบ	4.10	0.59	มาก	4.05	0.44	มาก
ความน่าใช้ของระบบในภาพรวม	4.13	0.61	มาก	4.05	0.54	มาก
<b>3. ด้านเนื้อหา</b>						
ทราบข้อมูลการอนุญาตบนเว็บไซต์ตามการจำแนกประเภท	4.20	0.59	มาก	4.17	0.58	มาก
จัดหมวดหมู่ การขออนุญาตครบถ้วนเหมาะสม						
ทราบขั้นตอนการขออนุญาตที่แสดงบนเว็บไซต์อย่างครบถ้วน ชัดเจน	4.17	0.64	มาก	4.19	0.63	มาก
ทราบอัตราค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่แสดงบนเว็บไซต์อย่างชัดเจน	4.12	0.61	มาก	4.10	0.62	มาก
ทราบข้อมูลเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการขออนุญาตบนเว็บไซต์อย่างชัดเจน	4.16	0.62	มาก	4.12	0.59	มาก
ทราบข่าวประชาสัมพันธ์ กฎหมายและความรู้ทั่วไปที่ครบถ้วนและทันสมัยบนเว็บไซต์	4.13	0.62	มาก	4.10	0.66	มาก
สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลอย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้องและครบถ้วนผ่านช่องทางให้คำปรึกษาออนไลน์ (E-consultation)	4.17	0.62	มาก	4.10	0.62	มาก
สามารถเข้ารับบริการได้ตรงเวลาที่ได้นัดหมายผ่านช่องทางนัดหมายออนไลน์ (E-que)	4.15	0.60	มาก	4.02	0.64	มาก
สามารถติดตามสถานะการอนุญาตผ่านช่องทางติดตามสถานะการขออนุญาตออนไลน์ (E-Tracking) ที่เป็นปัจจุบัน	4.15	0.59	มาก	4.00	0.58	มาก
สามารถแจ้งเรื่องร้องเรียนผ่านช่องทางร้องเรียนบนเว็บไซต์ได้สะดวกและได้รับการแก้ไขเรื่องร้องเรียนอย่างทันที่	4.12	0.59	มาก	4.00	0.58	มาก
<b>4. ด้านประสิทธิภาพ</b>						
ความเร็วในการแสดงผลจากการเชื่อมโยงเพจ	4.16	0.62	มาก	4.12	0.59	มาก
ความเร็วในการเชื่อมโยงกับข้อมูล	4.13	0.62	มาก	4.10	0.66	มาก
ความเร็วในการบันทึก ปรับปรุงข้อมูล	4.17	0.62	มาก	4.10	0.62	มาก
ความเร็วในการนำเสนอข้อมูล	4.15	0.60	มาก	4.02	0.64	มาก
ความเร็วในการทำงานของระบบในภาพรวม	4.15	0.59	มาก	4.00	0.58	มาก
ระบบมีการประมวลผลที่รวดเร็ว แม่นยำและถูกต้องตรงความต้องการ	4.12	0.59	มาก	4.00	0.58	มาก
ระบบมีการแสดงผลรายงานที่ถูกต้องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้	4.26	0.61	มาก	4.33	0.61	มาก

3.4 สรุปข้อเสนอแนะเพิ่มเติมของผู้รับบริการ  
กลุ่มผู้บริหาร ได้เสนอประเด็นข้อเสนอแนะเพิ่มเติม  
เพื่อนำไปสู่การพัฒนาาระบบข้อมูลฯ ดังนี้คือ

1) ควรปรับสีสันทันของเว็บไซต์ให้สวยงาม มีความทันสมัยมากขึ้น รูปแบบตัวอักษรควรชัดเจน เนื่องจากยังไม่เด่นเท่าที่ควร

2) การเข้าสู่ข้อมูล เมนูยังไม่ชัดเจน ยังไม่สะดวกในการสืบค้นเท่าที่ควร

3) การเข้าถึงระบบให้คำปรึกษา ยังคงมีหลายขั้นตอน ไม่สะดวกต่อการเข้าถึง

4) ภาพรวมของเพจน่าจะสามารถทำให้ดูทันสมัยกว่านี้ได้ การให้ข้อมูลร้องเรียนหรือแจ้งเหตุ ควรให้ทางเลือกสำหรับผู้แจ้ง ว่าประสงค์จะระบุตัวตนหรือไม่ เพื่อให้หน่วยงานไม่พลาดข้อมูลที่อาจเป็นประโยชน์กับภาครัฐ ข้อมูลที่นำเสนอเป็นความรู้ ควรจะเป็นสิ่งที่ประชาชน ชาวบ้านสามารถเข้าใจได้โดยง่าย หมายถึงว่าควรย่อข้อมูลทางวิชาการให้เป็นสิ่งที่อ่านแล้วเข้าใจง่าย เพราะถ้าเอาข้อมูลทางวิชาการมาแปะไว้เลย มันไม่น่าอ่าน น่าดู อ่านแล้วอาจยังงงอยู่ หรืออ่านแล้วสรุปคือ ต้องทำอะไร แต่ถ้าคนอ่านต้องการเอกสารที่เป็นทางวิชาการก็สามารถลิงค์เข้าไปดูต่อได้

## วิจารณ์

การพัฒนาาระบบข้อมูลกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท ด้วยรูปแบบ FDA Chainat GECC Smart Model สามารถเป็นต้นแบบให้กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอื่นๆ ทั่วประเทศในการพัฒนาระบบการให้บริการด้านระบบข้อมูลกลุ่มงานฯ เข้าสู่ระบบข้อมูลดิจิทัล ให้สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการพัฒนาฐานข้อมูลคุ้มครองผู้บริโภคฯ ตามมาตรฐานศูนย์ราชการสะดวกที่พัฒนาระบบข้อมูลเพิ่มขึ้น (GECC Smart) ซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการในทุกกลุ่ม ซึ่งได้แก่ กลุ่มผู้บริหารและผู้ดูแลระบบ กลุ่มผู้ประกอบการและเจ้าหน้าที่ที่มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งแต่ละกลุ่มมีความเห็นเป็นทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องมาจากระบบข้อมูลที่ได้พัฒนาไว้ได้

ครอบคลุมเนื้อหาต่างๆ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการในทุกกลุ่ม อีกทั้งออกแบบโดยคำนึง ถึงความครบถ้วน ด้านการออกแบบเว็บไซต์ ด้านความง่ายต่อการใช้งาน ด้านตรงตามความต้องการ ด้านประสิทธิภาพ และด้านเนื้อหา แสดงให้เห็นถึงรูปแบบ FDA Chainat GECC Smart Model ที่มีประสิทธิภาพเป็นต้นแบบอย่างแท้จริงและผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้บริหาร มีระดับความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพของระบบข้อมูลในเรื่องจัดรูปแบบง่ายต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก แตกต่างกับผู้ดูแลระบบ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย อาจเนื่องจากผู้ดูแลระบบ เป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในระบบและมีประสบการณ์และอาจมีมุมมองในเรื่องการจัดรูปแบบง่ายต่อการใช้งานลงไปถึงเรื่องความปลอดภัยของข้อมูลด้วย และในมุมมองของผู้บริหาร อาจคำนึงถึงการได้เข้าใช้งานในภาพรวมของระบบข้อมูลในเรื่องจัดรูปแบบง่ายต่อการใช้งาน ซึ่งการพัฒนาาระบบข้อมูลดังกล่าว มีการจัดรูปแบบง่ายต่อการใช้งานเพียงพอ เหมาะสมอยู่แล้ว และในด้านการรักษาความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูลในกลุ่มผู้ดูแลระบบมีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับดีมากในประเด็นความปลอดภัยของการเข้าถึงข้อมูล และการควบคุมให้ใช้งานตามสิทธิ์ผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง อาจเนื่องมาจากสอดคล้องกับการขับเคลื่อนของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) การยกระดับความพร้อมรัฐบาลดิจิทัลซึ่งคำนึงถึงสิทธิในการเข้าถึงการใช้งาน และความปลอดภัยการเข้าถึงข้อมูล มาตรฐานการเปิดเผยข้อมูล การมีโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล เช่น ระบบการยืนยันตัวตน (ID) ข้อมูล (Data)

การพัฒนาาระบบฐานข้อมูลเข้าสู่ระบบดิจิทัลนี้ทำให้ผู้ประกอบการได้รับประโยชน์หลายประการได้แก่ ได้รับการบริการที่รวดเร็วยิ่งขึ้น รับรู้รูปแบบและขั้นตอนการให้บริการได้ทุกประเภทรวมถึงเอกสารหลักฐานประกอบการขออนุญาต สามารถยื่นคำขอออนไลน์ ขอคำปรึกษานัดหมายวันเวลา รูปแบบการตรวจประเมินแบบลงพื้นที่หรือตรวจประเมินออนไลน์ สามารถเข้าถึงการบริการทุกประเภทที่มีการให้บริการ ได้รับการบริการทั่วถึงทุกราย สามารถติดตามความก้าวหน้า และกำหนดระยะเวลาแล้ว

เสร็จได้ซึ่งเป็นความต้องการสูงสุดของผู้ประกอบการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้รวดเร็ว ติดตามการให้บริการการให้คำปรึกษาเฉพาะราย สามารถวางแผนการปฏิบัติงานได้ตามกำหนดระยะเวลา รวมทั้งสามารถติดตามความก้าวหน้าการดำเนินงานของผู้ประกอบการได้

#### ข้อเสนอแนะ

รูปแบบ FDA Chainat GECC Smart Model สามารถเป็นต้นแบบให้กับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอื่นๆ นำไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนาระบบการให้บริการด้านระบบข้อมูลเข้าสู่ระบบข้อมูลดิจิทัลที่ตอบสนองได้ตรงกับความต้องการผู้รับบริการและยังเป็น การยกระดับคุณภาพการให้บริการให้เพิ่มมากขึ้นจากมาตรฐานการให้บริการศูนย์ราชการสะดวก (GECC) ภายใต้ระบบข้อมูลที่มีรูปแบบที่ชัดเจน ถูกออกแบบเป็นหมวดหมู่และครบถ้วนในทุกมิติของผู้รับบริการ ตั้งแต่ผู้บริหาร ผู้ดูแลระบบ ผู้รับอนุญาตและเจ้าหน้าที่ และเพื่อยกระดับคุณภาพการให้บริการพัฒนารูปแบบการให้บริการระบบข้อมูลกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาทเข้าสู่ระบบข้อมูลดิจิทัล ณ ศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จของ สสจ. ให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น จึงควรปรับเพิ่มเติมในด้านการออกแบบ ได้แก่ ควรปรับสีสันทให้สวยงาม มีความทันสมัยมากขึ้น รูปแบบตัวอักษรควรให้มีความชัดเจนและโดดเด่นมากขึ้น ในด้านความง่ายต่อการใช้งาน ควรปรับแถบเมนูให้ง่ายขึ้น สามารถเข้าดูข้อมูลเมนูได้อย่างชัดเจน สะดวกต่อการสืบค้นมากขึ้น อีกทั้งควรปรับระบบให้คำปรึกษามีหลายขั้นตอน ให้สะดวกต่อการเข้าถึง และควรเพิ่มช่องทางให้ผู้ร้องเรียนเลือกว่าจะระบุตัวตนหรือไม่ ด้านเนื้อหา ควรปรับปรุงเนื้อหาให้เข้าใจง่าย โดยการแปลงข้อมูลทางวิชาการให้เป็นภาษาที่ประชาชนทั่วไปเข้าใจได้ง่ายขึ้น และแนบลิงค์เอกสารทางวิชาการเพิ่มเติมและด้านประสิทธิภาพ ควรเพิ่มความรวดเร็วในการติดต่อกับฐานข้อมูล และการนำเสนอข้อมูล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของระบบข้อมูลเพิ่มขึ้น

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรจัดทำรูปแบบการพัฒนาคุณภาพการให้บริการฯ จำลอง ณ ศูนย์บริการฯ สสจ. ชัยนาทสู่การเป็นศูนย์ราชการสะดวกที่ทันสมัย (GECC Smart) เพื่อนำไปเป็นต้นแบบให้กับศูนย์บริการฯ อื่นต่อไป รวมถึงควรจัดทำรูปแบบพัฒนาคุณภาพการให้บริการฯ เพื่อรองรับระบบดิจิทัล ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข เพื่อการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล เช่น ระบบ Remote Audit การพัฒนา Dashboard และการพัฒนา Interphase และควรศึกษาปัจจัยแห่งความสำเร็จของการดำเนินงานให้บริการระบบข้อมูลกลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคและเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาทเข้าสู่ระบบข้อมูลดิจิทัล เพื่อเป็นแนวทางสู่ความสำเร็จให้กับศูนย์บริการผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จอื่นๆ ต่อไป

#### กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณทีมผู้บริหารทุกท่านที่ให้การสนับสนุนการพัฒนาระบบฯ และคณะทำงานฯ ผู้ดูแลระบบฯ ที่ร่วมกันออกแบบ วางแผน การพัฒนาระบบข้อมูล นำเข้าข้อมูลอย่างเป็นระบบ และประเมินผลในกลุ่มผู้รับบริการครอบคลุมทุกกลุ่ม จนทำให้การศึกษาวิจัยในครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

#### เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. เปลี่ยนผ่านภาครัฐสู่ดิจิทัล [อินเทอร์เน็ต]. 2565 [สืบค้นเมื่อ 15 มิ.ย. 2565]. แหล่งข้อมูล: [https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2018/11/file\\_74d73af09053ed5071f9aa5c-539ba74c.pdf](https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2018/11/file_74d73af09053ed5071f9aa5c-539ba74c.pdf)
2. ชัยวัฒน์ สิงห์หิรัญสรณ์. คู่มือการวิเคราะห์งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ. ชัยนาท: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท; 2558.
3. อรุณรัตน์ อรุณเมือง. ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานควบคุม กำกับ ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ก่อนออกสู่ท้องตลาด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดชัยนาท สู่

การเป็นศูนย์ราชการสะดวก. วารสารอาหารและยา 2564; 4. Likert R. The method of constructing an attitude scale. 28:85-95. Archives of Psychology 1932;140:44-53.

**Abstract: Development of a Service Model of Information System for Consumer Protection and Public Health Pharmacy Group, Chainat Provincial Public Health Office into Digital Data System**

Chaiwat Singhirunnusorn, M.P.H.; Krisada Dumkhum, B.P.H.; Arunrut Arunmuang, M.Pharm.  
Consumer Protection and Public Health Pharmacy Group, Chainat Provincial Public Health Office,  
Thailand  
*Journal of Health Science 2022;31(4):699-712.*

The objectives of this study were to develop a digital service model of information system for Consumer Protection and Public Health Pharmacy Group and to assess the efficiency of the information system of the Consumer Protection Group, Chainat Provincial Health Office. The model was created with the aim of serving as a national model for consumer protection services in the development of digital data entry systems that meet the needs of service users and improve the level of service provided by the Government Easy Contract Center (GECC), which was previously certified to the standard on 30 August 2022. There is also an information system that reacts to national policies in accordance with the Digital Government Development Plan of Thailand (2020-2022) in order for service recipients to consistently obtain higher-quality services connected to consumer protection and public health pharmacies. The study was conducted at the Center for Comprehensive Health Products, Chainat Provincial Public Health Office for the period from January 2021 – October 2021. The study methods consisted of data review, planning and development of information system of the Consumer Protection Group, which is a model of information system of the Consumer Protection Group of the Chainat Provincial Public Health Office (FDA Chainat GECC Smart Model). The results were analyzed by collecting data from the results of the performance assessment of the group's information system covering all groups of service recipients, namely executive group, system user group, all licensees receiving services and admin staff of consumer protection group and personnel totaling 434 people. The results showed that all service recipients were satisfied with the FDA Chainat GECC Smart Model at the same high level. It can be a model of consumer protection work according to the standard of Government Easy Contract Center that develop more information systems (GECC Smart) for other provincial public health offices across the country to develop a digital service system leading to further national policy formulation.

**Keywords: model development; information systems, Chainat GECC Smart Model**