

ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการประยุกต์ใช้ในงาน  
ของบุคลากรกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์การเภสัชกรรม

พฤษภาคม 2556

ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการประยุกต์ใช้ในงาน  
ของบุคลากรกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการองค์การเภสัชกรรม

พฤษภาคม 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา

ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการประยุกต์ใช้ในงาน  
ของบุคลากรกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏบรียรัมย์ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรปริญญาตรีศึกษาศาสตร์ สาขาวิชาการจัดการองค์การนศษกรรม

พฤษภาคม 2556

สุรศักดิ์ ชิตพงศ์.(2556). *ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการประยุกต์ใช้ในงานของบุคลากรกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการองค์การเภสัชกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ คณะกรรมการคุมสอบ: ผศ.ดร.เบญจพร กิ่งรุ่งเพชร.

การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงระดับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานของบุคลากรกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข ทั้งหมดจำนวน 44 คน โดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาขึ้น เป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (Independent Sample t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น มีความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพเฉลี่ย  $8.73 \pm 3.985$  (คะแนนเต็ม = 15) จัดอยู่ในระดับปานกลางและคะแนนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเฉลี่ย  $15.09 \pm 3.970$  (คะแนนเต็ม = 20) จัดอยู่ในระดับดี และคะแนนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานเฉลี่ย  $7.86 \pm 4.460$  (คะแนนเต็ม = 15) จัดอยู่ในระดับปานกลาง บุคลากรที่มีตำแหน่งงานและกลุ่มงานที่สังกัด แตกต่างกันมีความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และของบุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 และการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน มีความสัมพันธ์กับทั้งความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ และความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า หน่วยงานควรจัดให้มีการจัดอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากรกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น โดยจัดควบคู่ไปกับการให้ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ และใช้รูปแบบการจัดการเรียนการสอนที่คำนึงถึงลักษณะผู้เรียน เพื่อส่งเสริมการเรียนรู้และสามารถนำความรู้ไปใช้ปฏิบัติงานจริงได้ อย่างมีประสิทธิภาพ

KNOWLEDGE OF INFORMATION TECHNOLOGY AND APPLICATION PERFORMANCE  
ON RURAL AND LOCAL CONSUMER HEALTH PRODUCTS PROMOTION PROTECTION  
DIVISION PERSONNEL



Presented in Partial Fulfillment of the Requirement for the  
Master of Business Administration degree in Pharmacy Organization Management  
at Srinakharinwirot University

May 2013

Surasak Chitpong.(2013). *Knowledge of information technology and Application performance on Rural and Local Consumer Health Products Promotion Protection Division personnel* . Master's Project., M.B.A. (Pharmacy Organization Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Project Advisor: Dr. Benjaporn Kingroungpet

The objective of this research is to examine the knowledge level of all 44 personnel of consumer health products protection, information technology and application of information technology on Rural and Local Consumer Health Products Promotion Protection Division, Food and Drug Administration, Ministry of Public Health, by using survey questionnaires. Data were analyzed by percentage, mean and standard deviation, Independent sample t-test, One-way ANOVA, Pearson product moment correlation coefficient and multiple linear regression analysis.

The results show that personnel of Rural and Local Consumer Health Products Promotion Protection Division had the knowledge of consumer health products protection at medium level ( $\bar{x} = 8.73 \pm 3.985$ ), the knowledge of information technology at high level ( $\bar{x} = 15.09 \pm 3.970$ ), and the application of information technology ( $\bar{x} = 7.86 \pm 4.460$ ) at medium level. Persons having different positions and departments appeared to have significantly different knowledge levels of consumer health products protection. Similarly, persons having different ages demonstrated significantly different knowledge levels of information technology. In addition, the knowledge of consumer health products protection was related to the knowledge of information technology significantly at the 0.05 level. The application of information technology was related to both the knowledge of consumer health products protection and the knowledge of information technology significantly at the 0.05 level.

In conclusion, to obtain useful personnel training, the training courses about information technology should include the knowledge of consumer health products protection, managing learning types based on personal characteristics to gain efficient working performance.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ  
ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการประยุกต์ใช้ในงานของบุคลากร  
กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ของ สุรศักดิ์  
ชิตพงษ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต สาขาการจัดการองค์กรเกษตรกรรมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เบญจพร กิ่งรุ่งเพชร)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เบญจพร กิ่งรุ่งเพชร)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เบญจพร กิ่งรุ่งเพชร)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.ต.ท. ดร. นาดล ทองนพเนื้อ)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สมหญิง พุ่มทอง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิตสาขาการจัดการองค์กรเกษตรกรรมของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชลวิทย์ เจียรจิตต์)

วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2556

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่ง จากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจพร กิ่งรุ่งเพชร ประธานกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.ต.ท.ดร.นภดล ท ทองนพเนื้อ กรรมการสารนิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมหญิง พุ่มทอง กรรมการสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่าให้คำแนะนำในการจัดทำงานวิจัยในครั้งนี้ นับตั้งแต่เริ่มต้นจนเสร็จสมบูรณ์เป็นสารนิพนธ์ฉบับนี้ รวมทั้งเสียสละเวลาอันมีค่าในการเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ และได้ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำไปปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง อันนำมาซึ่งประโยชน์ต่องานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่งในความกรุณา จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้ด้วย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ได้อบรมสั่งสอน ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งแก่ผู้วิจัย

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่กรุณาให้ความร่วมมือและสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม ทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้

สุดท้ายผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา พี่น้อง เพื่อนๆทุกคน ที่คอยเป็นกำลังใจ และให้ความช่วยเหลือในทุกๆเรื่องในการทำการวิจัยครั้งนี้ รวมทั้งเพื่อนๆ MBA สาขาการจัดการองค์กร เภสัชกรรมทุกท่าน ที่คอยให้คำแนะนำและคอยช่วยเหลือกันในทุกด้าน ทั้งประสานงานกันตอนเรียน และเกี่ยวกับงานวิจัยในครั้งนี้จนสำเร็จเป็นรูปเล่มได้อย่างสมบูรณ์

สุรศักดิ์ ชิตพงศ์

## สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง .....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย .....	3
ความสำคัญของการวิจัย .....	3
ขอบเขตของการวิจัย .....	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย .....	3
ตัวแปรที่ศึกษา .....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
กรอบแนวคิดการวิจัย .....	6
สมมติฐานของการวิจัย .....	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบสารสนเทศ.....	9
นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสำนักงานคณะกรรมการอาหาร และยา.....	19
กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น.....	30
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	38
กำหนดประชากร กลุ่มที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....	38
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ.....	40
วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	46

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	72
สรุปผลการวิจัย .....	75
อภิปรายผล .....	76
ข้อเสนอแนะ .....	80
บรรณานุกรม .....	82
ภาคผนวก .....	87
ภาคผนวก ก .....	88
ภาคผนวก ข.....	97
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์ .....	99



## บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ประเภทของระบบสารสนเทศ.....	17
2 จำนวนและร้อยละของบุคลากรกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพใน ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นแยกตามข้อมูลส่วนบุคคล.....	46
3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านการได้รับความรู้ การอบรม.....	48
4 ค่าเฉลี่ยจำนวนการได้รับความรู้ การอบรม.....	49
5 ระดับจำนวนการได้รับความรู้ การอบรม.....	50
6 คะแนนความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของบุคลากร.....	51
7 ระดับคะแนนความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของบุคลากร.....	51
8 ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทดสอบด้วยแบบเลือกตอบถูก-ผิด ของบุคลากรแยกตามรายชื่อ.....	52
9 คะแนนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร.....	54
10 ระดับคะแนนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศบุคลากร.....	55
11 ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทดสอบด้วยแบบเลือกตอบถูก-ผิด ของบุคลากรแยกตาม รายชื่อ.....	55
12 ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทดสอบด้วยแบบเลือกตอบจากหลายตัวเลือก ของ บุคลากรแยกตามรายชื่อ.....	56
13 คะแนนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร จำแนกตามเพศ.....	58
14 ค่าทางสถิติที่เปรียบเทียบความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างเพศ.....	58
15 คะแนนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร จำแนกตามช่วงอายุ.....	59
16 แสดงค่าการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%.....	59
17 คะแนนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษา.....	60
18 แสดงค่าการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%.....	60
19 คะแนนความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของบุคลากรจำแนกตาม ตำแหน่งงาน.....	61

## บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
20 แสดงค่าการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%.....	61
21 แสดงผลการเปรียบเทียบแบบจับคู่ระหว่างตำแหน่งงาน.....	62
22 คะแนนความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของบุคลากร จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด.....	63
23 แสดงค่าการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%.....	63
24 แสดงผลการเปรียบเทียบแบบจับคู่ระหว่างกลุ่มงานที่สังกัด.....	63
25 ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	65
26 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาค้นคว้าความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองกับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	66
27 ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการอบรมความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยากับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ	67
28 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพกับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	68
29 คะแนนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานของบุคลากร.....	68
30 ระดับคะแนนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานของบุคลากร.....	68
31 ความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน กับ ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	70
32 การวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน จากความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ.....	71

## บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	6
2 แสดงการจัดสรรงบประมาณของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา.....	22



# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

จากสถานการณ์เปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อการพัฒนาประเทศ (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา : แผนยุทธศาสตร์การพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในช่วงแผนการพัฒนาศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 ปี พ.ศ. 2555 – 2559. 2555 :10) ประเทศไทยจะต้องเผชิญกับสถานการณ์ความเปลี่ยนแปลงที่สำคัญที่มีผลต่อการพัฒนาประเทศ ซึ่งเป็นการเปลี่ยนแปลงสำคัญระดับโลก ข้อที่ 6) คือ ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีมีบทบาทสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมรวมทั้งตอบสนองต่อการดำรงชีวิตของประชาชนมากยิ่งขึ้น ทั้งเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร นานาเทคโนโลยี เทคโนโลยีชีวภาพ และเทคโนโลยีเกี่ยวกับการทำงานของสมองและจิต ที่เป็นทั้งโอกาสหรือภัยคุกคามในการพัฒนา อาทิ การจรรยาบรรณข้อมูลธุรกิจหรือข้อมูลส่วนบุคคล ประเทศที่พัฒนาเทคโนโลยีได้ช้าจะกลายเป็นผู้ซื้อและมีผลผลิตต่ำ ไม่สามารถแข่งขันกับประเทศอื่นๆ และการเข้าถึงเทคโนโลยีที่ไม่เท่าเทียมกันของกลุ่มคนในสังคมจะทำให้เกิดความเหลื่อมล้ำในการพัฒนา จึงเป็นความท้าทายในการเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันและลดความเหลื่อมล้ำ และการเปลี่ยนแปลงสำคัญระดับประเทศ และจากยุทธศาสตร์การพัฒนาศรษฐกิจ การสร้างความเป็นธรรมให้กับสังคมให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างพลังให้ทุกภาคส่วนสามารถเพิ่มทางเลือกการใช้ชีวิตในสังคมและมีส่วนร่วมในเชิงเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองได้อย่างมีคุณค่าและศักดิ์ศรี ให้ทุกคนสามารถแสดงออกทางความคิดอย่างสร้างสรรค์ เพิ่มศักยภาพและขีดความสามารถของชุมชนในการจัดการปัญหาของชุมชนด้วยตนเอง สนับสนุนการรวมกลุ่มอาชีพที่สอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่ ส่งเสริมให้ภาคเอกชนภาคประชาสังคมและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นพลังร่วมในการพัฒนาสังคม พัฒนามาตรฐานระบบการคุ้มครองผู้บริโภคเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและองค์ความรู้เกี่ยวกับสิทธิของผู้บริโภค

นอกจากนี้ จากนโยบายของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข ข้อที่ 4 (สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา : แผนยุทธศาสตร์การพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในช่วงแผนการพัฒนาศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 ปี พ.ศ. 2555 – 2559. 2555 : 11 )เร่งรัดการคุ้มครองด้านสุขภาพ ตลอดจนอาหารปลอดภัย เนื่องจากพบการกระทำผิดทั้งในส่วนภูมิภาค การดำเนินการจึงจำเป็นต้องมีการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการสืบค้นข้อมูลผลิตภัณฑ์ เพื่อกำหนดงานอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

และการที่ประเทศไทยจะมีการเข้าร่วมในประชาคมอาเซียน สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาจึงต้องมีการพัฒนามาตรฐานระบบการคุ้มครองผู้บริโภคเพื่อการคุ้มครองภายในประเทศและรองรับการเคลื่อนย้ายสินค้า บริการ และข้อมูลข่าวสารอย่างเสรีในประชาคมอาเซียน (สำนักความร่วมมือระหว่างประเทศ กองแผนงานและวิชาการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา :แผนพัฒนายุทธศาสตร์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พ.ศ. 2554-2558. 2555 :11) โดยการเพิ่มประสิทธิภาพการบังคับใช้กฎระเบียบด้านมาตรฐานคุณภาพและความปลอดภัยของสินค้าและบริการ การปรับปรุงกฎหมายระเบียบและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องโดยที่ครอบคลุมถึงคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ การเพิ่มช่องทางการเข้าถึงข้อมูลและองค์ความรู้เกี่ยวกับสิทธิและการคุ้มครองสิทธิรวมถึงช่องทางการรับข้อร้องเรียน พร้อมทั้งปรับปรุงกลไกเฝ้าระวังคุณภาพมาตรฐาน การตรวจสอบและติดตามความคืบหน้าของการดำเนินการจากการร้องเรียน การเพิ่มสมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค สร้างความตระหนักของผู้บริโภคในการรักษาสิทธิและดูแลผลกระทบจากการใช้สินค้าและบริการ ควบคู่ไปกับการกระตุ้นจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมของภาคธุรกิจเอกชน

จะเห็นได้ว่าในปัจจุบัน การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานราชการมีความสำคัญขึ้นเป็นอย่างมาก กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น (กอง คบ. ) ซึ่งเป็นหนึ่งในระบบการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นหน่วยงานราชการระดับกอง อยู่ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข จึงจำเป็นต้องพัฒนาศักยภาพตนเองตามเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศให้เกิดประโยชน์ในการทำงานสูงสุด ซึ่งกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น (กอง คบ. ) จัดเป็นกองที่จัดตั้งขึ้นตามกฎกระทรวงแบ่งส่วนราชการสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2545 ในอดีตกำเนิดมาจากกองสารวัตรอาหารและยา ซึ่งทำหน้าที่หลักคือการตรวจจับผู้กระทำผิดตามพรบ.ต่างๆที่อย.ดูแลอยู่ในส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ แต่เมื่อมีการดำเนินนโยบายกระจายถ่ายโอนอำนาจและภารกิจให้แก่เจ้าหน้าที่กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคฯสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทั่วประเทศ กองคบ.จึงลดบทบาทลงมามีอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบดังนี้

1. ส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม และประเมินผล การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
2. สนับสนุนและส่งเสริม หน่วยงานอื่นทั้งภาครัฐและเอกชน ในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ
3. ปฏิบัติงานร่วมกับ หรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือที่ได้รับมอบหมาย

(สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา : แนะนำสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา. 2551 : 52 )

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสำคัญต่อการดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบ ทั้งการเตรียมงานเพื่อส่งเสริม สนับสนุน นิเทศ ติดตาม และประเมินผล หรือ ด้านการติดต่อประสานงานกับส่วนภูมิภาค ซึ่งเป็นเรื่องที่สำคัญมากต่อการดำเนินกิจกรรมของ อย. การทำงานของเจ้าหน้าที่ กอง คบ. ซึ่งเป็นหน่วยงานหลักในการติดต่อประสานงานกับส่วนภูมิภาค จึงมีความจำเป็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ การสำรวจความรู้ที่เกี่ยวข้องต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในกอง คบ. จะเป็นข้อมูลในการพัฒนาบุคลากรให้สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

### **ความมุ่งหมายของการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ระดับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และระดับความรู้ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานของบุคลากรกอง คบ.
2. เพื่อศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของบุคลากรกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ที่มีผลต่อความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพกับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

### **ความสำคัญของการวิจัย**

ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงระดับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ระดับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และระดับความรู้ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานของบุคลากรกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น (กอง คบ. ) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข เพื่อใช้ในการจัดฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในกอง คบ. ต่อไป

### **ขอบเขตของการวิจัย**

**ประชากรที่ใช้ในการวิจัย**

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น (กอง คบ. ) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข ทั้งกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มลูกจ้าง จำนวน 44 คน

### ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
  - 1.1 เพศ
  - 1.2 อายุ
  - 1.3 การศึกษาสูงสุด
  - 1.4 ตำแหน่งงาน
  - 1.5 กลุ่มงานที่สังกัด
  - 1.6 การได้รับการอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 1.7 การศึกษาหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเอง
  - 1.8 การได้รับการอบรมความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการ

อาหารและยา

2. ตัวแปรตาม ได้แก่
  - 2.1 ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ
  - 2.3 ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 2.4 ความรู้ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

### นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **เทคโนโลยีสารสนเทศ** หมายถึง การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อการจัดการสารสนเทศ ตั้งแต่การเก็บรวบรวม การประมวลผล การวิเคราะห์ การเรียกใช้ การแลกเปลี่ยน การสื่อสาร ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เชื่อมต่อข้อมูลทั้งด้านภาพ เสียง ตัวอักษร หรือภาพเคลื่อนไหว
2. **คอมพิวเตอร์** หมายถึง เครื่องอิเล็กทรอนิกส์แบบอัตโนมัติ ทำหน้าที่เสมือนสมองกล ใช้สำหรับแก้ปัญหาต่าง ๆ ทั้งที่ง่ายและซับซ้อน โดยวิธีทางคณิตศาสตร์
3. **อินเทอร์เน็ต** หมายถึง เครือข่ายคอมพิวเตอร์ขนาดใหญ่ ที่มีการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายหลายๆ เครือข่ายทั่วโลก โดยใช้ภาษาที่ใช้สื่อสารกันระหว่างคอมพิวเตอร์ที่เรียกว่า โพรโทคอล (Protocol) ผู้ใช้เครือข่ายนี้สามารถสื่อสารถึงกันได้ในหลายๆ ทาง อาทิเช่น อีเมล เว็บบอร์ด และสามารถสืบค้นข้อมูลและข่าวสารต่างๆ รวมทั้งคัดลอกแฟ้มข้อมูลและโปรแกรมมาใช้ได้

4. **สมาร์ทโฟน** หมายถึง โทรศัพท์ที่รองรับระบบปฏิบัติการ ต่างๆได้ เหมือนยกเอาคุณสมบัติที่มีใน คอมพิวเตอร์มาไว้ในโทรศัพท์

5. **แท็บเล็ต** หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถใช้ในขณะเคลื่อนที่ได้ ขนาดกลาง และใช้หน้าจอสัมผัสในการทำงานเป็นอันดับแรก มีคีย์บอร์ดเหมือนจริงหรือปากกาติดจอกในการใช้งานแทนที่แป้นพิมพ์คีย์บอร์ด

6. **ระบบสำนักงาน** หมายถึง โปรแกรมที่ใช้ในสำนักงานในการรับ-ส่งเอกสารราชการ

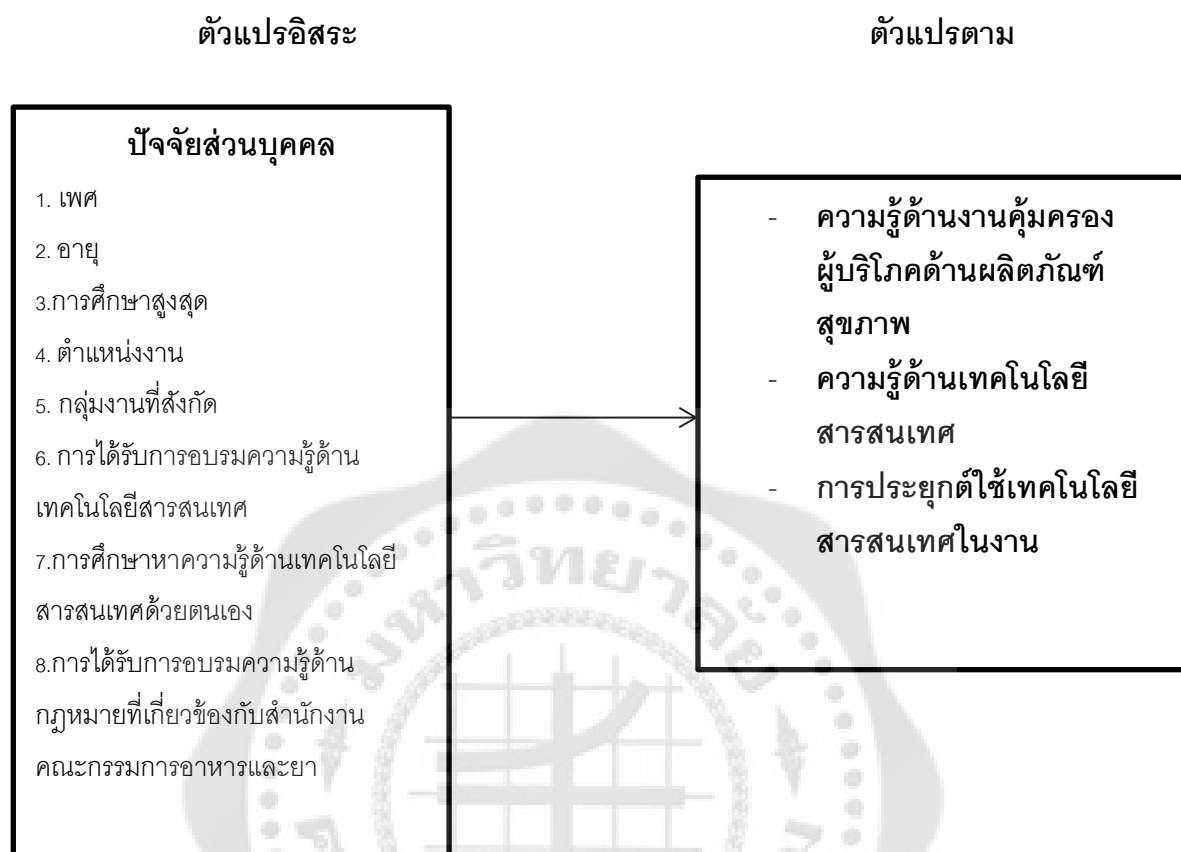
7. **งานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ** หมายถึง งานด้านการคุ้มครอง และส่งเสริมสุขภาพประชาชนจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพซึ่งประกอบด้วย ผลิตภัณฑ์อาหาร ผลิตภัณฑ์ยา ผลิตภัณฑ์เครื่องสำอาง ผลิตภัณฑ์เครื่องมือแพทย์ ผลิตภัณฑ์วัตถุอันตรายที่ใช้ในบ้านเรือน วัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท และยาเสพติดให้โทษ(ที่ใช้ทางการแพทย์)

8. **ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ** หมายถึง ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพที่อยู่ในการกำกับดูแลของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา และการดำเนินงานเพื่อคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

9. **ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ** หมายถึง ความรู้ในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ ทั้งการใช้งานโปรแกรมคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต แท็บเล็ต สมาร์ทโฟน การถ่ายภาพ

10. **การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน** หมายถึง การนำเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆมาใช้ในการงานของกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น เช่น การใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อการสืบค้นข้อมูลผู้กระทำผิดด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ การรับส่งเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค การเตรียมเอกสารเพื่อให้ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค

## กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

## สมมติฐานของการวิจัย

1. เพศของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. อายุของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ
5. กลุ่มงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ
6. การได้รับการอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
7. การศึกษาหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

8. การได้รับการอบรมความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

9. ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ



## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบสารสนเทศ
  - 1.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ
  - 1.2 ระบบสารสนเทศ
2. นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
  - 2.1 ปัจจัยด้านการเมือง
  - 2.2 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ
  - 2.3 ปัจจัยด้านสังคม
  - 2.4 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี
  - 2.5 ระบบในการดำเนินงานขององค์กร
  - 2.6 ความรู้ความสามารถขององค์กร
3. กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
  - 3.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ
  - 3.2 การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของกองคป.
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

## 1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบสารสนเทศ

### 1.1 เทคโนโลยีสารสนเทศ

1.1.1 ความหมายของเทคโนโลยีสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology) มาจากการผสมคำระหว่าง สารสนเทศ และ เทคโนโลยี ซึ่งได้มีนักวิชาการให้ความหมายไว้ดังต่อไปนี้

ทักษิณา สนวนานนท์ (2536:232) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การเก็บรวบรวม ข้อมูลไว้อย่างมีระบบ การเรียกหาข้อมูลได้อย่างรวดเร็ว การประมวลผล การวิเคราะห์ผลที่ประมวลได้จากข้อมูลนั้น รวมไปถึงการเน้นเรื่องของการแสดงและประชาสัมพันธ์สารสนเทศนั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ๆ ตลอดจนการสื่อสารข้อมูลนั้นไปยังผู้ที่ต้องการหรือสนใจ

พจนารถ ทองคำเจริญ (2539:14) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้ในวิธีการประมวลจัดเก็บรวบรวม เรียกใช้ และนำเสนอด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ชัยพจน์ รักษาม (2540:42) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ ในการประมวลผลข้อมูล และสามารถติดต่อสื่อสารกับเครือข่ายในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกัน

ครรชิต มาลัยวงศ์(2540:42) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการจัดเก็บประมวลผล และเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งรวมแล้วคือเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม

วิภาวดี ดิษฐสุธรรม (2540:10) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การติดต่อสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารทุกรูปแบบ ไม่ว่าจะเป็นข้อความ ตัวเลข เสียง ภาพ ผ่านสื่อต่างๆ

สุเมธ วงศ์พานิชเลิศ(2542:3) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การรวมตัวของเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีโทรคมนาคม เพื่อใช้ในการเสาะแสวงหา รวบรวมข้อมูลข่าวสาร เพื่อวิเคราะห์ (Processing ) เพื่อการจัดเก็บสะสม (Storage) เพื่อการส่งแพร่กระจาย (Dissemination) และเพื่อการนำสารสนเทศต่างๆ ทั้งข้อความ เสียง ภาพนิ่ง และภาพเคลื่อนไหว

ศศรินทร์ ไม้ดา (2543 :12) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ประกอบด้วยเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม และเป็นเทคโนโลยีเกี่ยวกับกระบวนการดำเนินงานสารสนเทศ ตั้งแต่การแสวงหา การวิเคราะห์ การประมวลผล การจัดเก็บ การเรียกใช้ การแลกเปลี่ยน และเผยแพร่สารสนเทศด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งอาจจะอยู่ในรูปแบบของภาพ เสียง ตัวอักษร หรือภาพเคลื่อนไหว เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพความถูกต้อง ความแม่นยำ และรวดเร็วทันต่อการนำมาใช้ประโยชน์และสามารถเชื่อมต่อสารสนเทศถึงกันได้อย่างรวดเร็ว

ประสิทธิ์ ทิมพุมิ (2549:14) เทคโนโลยีสารสนเทศ มาจากคำว่า สารสนเทศ หมายถึงข้อมูล หรือข้อเท็จจริงอันเป็นรายละเอียดเกี่ยวกับเหตุการณ์ การกระทำ บุคคล หน่วยงาน

เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับสารสนเทศ ได้แก่ การเก็บข้อมูล การบันทึกข้อมูล การนำข้อมูลมาประมวลผล การจัดทำรายงานสารสนเทศ การจัดส่งรายงานสารสนเทศ และมักจะหมายถึงเทคโนโลยีสำคัญ 2 สาขา คือ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม

ไพบูลย์ เกียรติโกมล (2551: 13) เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง เทคโนโลยีที่ประกอบขึ้นด้วยระบบเก็บและประมวลผลข้อมูลระบบสื่อสารโทรคมนาคม และอุปกรณ์สนับสนุนการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศที่มีการวางแผน จัดการ และใช้งานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ประการ คือ ระบบประมวลผล ,ระบบสื่อสารโทรคมนาคม และการจัดการข้อมูล เป็นเทคโนโลยีทุกรูปแบบที่นำมาประยุกต์ในการประมวลผล การจัดเก็บ การสื่อสาร และการส่งผ่านสารสนเทศด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยที่ระบบทางกายภาพประกอบด้วยคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ติดต่อสื่อสาร และระบบเครือข่าย ขณะที่ระบบนามธรรม เกี่ยวข้องกับการจัดรูปแบบของการมีปฏิสัมพันธ์ด้านสารสนเทศทั้งภายในและนอกระบบ ให้สามารถดำเนินการร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

ดังนั้นในการศึกษานี้ให้ความหมายของ เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสื่อสารโทรคมนาคม เพื่อการจัดการสารสนเทศ ตั้งแต่การเก็บรวบรวม การประมวลผล การวิเคราะห์ การเรียกใช้ การแลกเปลี่ยน การสื่อสาร ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ เชื่อมต่อข้อมูลทั้งด้านภาพ เสียง ตัวอักษร หรือภาพเคลื่อนไหว

#### 1.1.2 ประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศ

อนงค์ วงศ์ศรีวอ (2553) แบ่งประเภทของ เทคโนโลยีสารสนเทศที่มีอยู่ในโลก ณ ปัจจุบัน เป็น 4 ประเภท คือ

1. เทคโนโลยีด้านการรับข้อมูล (Sensing Technology) เป็นอุปกรณ์ที่ช่วยให้เราสามารถเก็บรวบรวมข้อมูลข่าวสารที่อยู่รอบตัวเราแล้วเปลี่ยนให้อยู่ในรูปแบบที่คอมพิวเตอร์สามารถเข้าใจได้ อุปกรณ์เหล่านี้ได้แก่ เครื่องสแกนภาพ(image scanners) เครื่องอ่านรหัสแถบ(bar code scanners) และ อุปกรณ์รับสัญญาณ(Sensors) เป็นต้น

2. เทคโนโลยีการสื่อสาร (Communication Technology) เช่น โทรสาร โทรศัพท์ไร้สาย เครือข่ายท้องถิ่น (LAN)

3. เทคโนโลยีวิเคราะห์ (Analyzing Technology) ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ทั้งส่วนที่เป็น Hardware และ Software

4. เทคโนโลยีการแสดงผล (Display Technology) เช่น หน้าจอแสดงผลคอมพิวเตอร์ หน้าจอโทรศัพท์มือถือ

รัฐวุฒิ ชูวงษา (2555) ได้จำแนกเทคโนโลยีสารสนเทศตามลักษณะการใช้งานได้เป็น 6 รูปแบบ ดังนี้ต่อไปนี้เป็น

1. เทคโนโลยีที่ใช้ในการเก็บข้อมูล เช่น ดาวเทียมถ่ายภาพทางอากาศ, กล้องดิจิทัล, กล้องถ่ายวีดิทัศน์, เครื่องเอกซเรย์ ฯลฯ
2. เทคโนโลยีที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล จะเป็นสื่อบันทึกข้อมูลต่าง ๆ เช่น เทปแม่เหล็ก, จานแม่เหล็ก, จานแสงหรือจานเลเซอร์, บัตรเอทีเอ็ม ฯลฯ
3. เทคโนโลยีที่ใช้ในการประมวลผลข้อมูล ได้แก่ เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์
4. เทคโนโลยีที่ใช้ในการแสดงผลข้อมูล เช่น เครื่องพิมพ์, จอภาพ, พล็อตเตอร์ ฯลฯ
5. เทคโนโลยีที่ใช้ในการจัดทำสำเนาเอกสาร เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร, เครื่องถ่ายไมโครฟิล์ม
6. เทคโนโลยีสำหรับถ่ายทอดหรือสื่อสารข้อมูล ได้แก่ ระบบโทรคมนาคมต่าง ๆ เช่น โทรศัพท์, วิทยุกระจายเสียง, โทรเลข, เทเล็กซ์ และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทั้งระยะใกล้และไกล

ดังนั้นในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ขอแบ่งประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศ ออกเป็นหลักๆ ได้ 2 กลุ่ม คือ 1. ระบบประมวลผล ได้แก่ รับข้อมูล บันทึกข้อมูล วิเคราะห์ข้อมูล แสดงผลข้อมูล และจัดทำสำเนาข้อมูล ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ได้แก่คอมพิวเตอร์ และเครื่องมือในการบันทึกข้อมูลต่างๆ 2. ระบบสื่อสารโทรคมนาคม ซึ่งเครื่องมือได้แก่ อินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ โทรศัพท์ โทรสาร เป็นต้น

1.1.3 การประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในปัจจุบัน ได้มีการนำมาใช้ในหลายสาขาวิชาชีพ ทั้งในด้านการศึกษา ด้านธุรกิจอุตสาหกรรม ด้านการแพทย์ ด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี เพื่ออำนวยความสะดวกในการประกอบธุรกิจ การทำงาน การศึกษาหาความรู้ ทำให้คุณภาพชีวิตของคนในสังคมปัจจุบันดีขึ้น นอกจากนี้หน่วยงานราชการต่างๆ ก็นำเทคโนโลยีสารสนเทศและ ระบบคอมพิวเตอร์ เข้ามาอำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ในการติดต่อประสานงานกับทางราชการ และในธุรกิจเอกชนทางด้านการโรงแรม และการท่องเที่ยว ก็ให้บริการข้อมูลข่าวสาร และบริการลูกค้าผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต ทำได้อย่างสะดวกรวดเร็วทันเหตุการณ์

#### 1.1.3.1 ประยุกต์ใช้ในงานด้านการศึกษา

เทคโนโลยีสารสนเทศที่นำมาใช้สำหรับการเรียนการสอน เป็นการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่หลายอย่าง สอนด้วยสื่ออุปกรณ์ที่ทันสมัย ห้องเรียนสมัยใหม่ มีอุปกรณ์วีดิโอโปรเจคเตอร์

(Video Projector) มีเครื่องคอมพิวเตอร์ มีระบบการอ่านข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์แบบต่าง ๆ รูปแบบของสื่อที่นำมาใช้ในด้านการศึกษา ก็มีหลากหลาย ขึ้นอยู่กับความเหมาะสมในการนำมาใช้ เช่น คอมพิวเตอร์ช่วยสอน อิเล็กทรอนิกส์บุค วิดีโอเทเลคอนเฟอเรนซ์ ระบบวิดีโอออนดีมานด์ การสืบค้นข้อมูลในคอมพิวเตอร์ และระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

คอมพิวเตอร์ช่วยสอน เป็นการนำเอาเทคโนโลยี ร่วมกับการออกแบบโปรแกรมการสอน มาใช้ช่วยสอน ซึ่งเรียกกันโดยทั่วไปว่าบทเรียน CAI ( Computer - Assisted Instruction ) การจัดโปรแกรมการสอน โดยใช้คอมพิวเตอร์ช่วยสอน ในปัจจุบันมักอยู่ในรูปของสื่อประสม (Multimedia) ซึ่งหมายถึงนำเสนอได้ทั้งภาพ ข้อความ เสียง ภาพเคลื่อนไหว ฯลฯ โปรแกรมช่วยสอนนี้ เหมาะกับการศึกษาด้วยตนเอง และเปิดโอกาสให้ผู้เรียนสามารถโต้ตอบ กับบทเรียนได้ตลอด จนมีผลป้อนกลับเพื่อให้ผู้เรียนรู้ บทเรียนได้อย่างถูกต้อง และเข้าใจในเนื้อหาวิชาของบทเรียนนั้นๆ

การเรียนการสอนโดยใช้เว็บเป็นหลัก เป็นการจัดการเรียน ที่มีสภาพการเรียนต่างไปจากรูปแบบเดิม การเรียนการสอนแบบนี้ อาศัยศักยภาพและความสามารถของเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ซึ่งเป็นการนำเอาสื่อการเรียนการสอน ที่เป็นเทคโนโลยี มาช่วยสนับสนุนการเรียนการสอน ให้เกิดการเรียนรู้ การสืบค้นข้อมูล และเชื่อมโยงเครือข่าย ทำให้ผู้เรียนสามารถเรียนได้ทุกสถานที่ ี่และทุกเวลา การจัดการเรียนการสอนลักษณะนี้ มีชื่อเรียกหลายชื่อ ได้แก่ การเรียนการสอนผ่านเว็บ (Web-based Instruction) การฝึกอบรมผ่านเว็บ (Web-based Training) การเรียนการสอนผ่านเว็บไซต์เว็บ (www-based Instruction) การสอนผ่านสื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ (e-learning) เป็นต้น

อิเล็กทรอนิกส์บุค คือการเก็บข้อมูลจำนวนมากด้วยซีดีรอม หนึ่งแผ่นสามารถเก็บข้อมูลตัวอักษรได้มากถึง 600 ล้านตัวอักษร ดังนั้นซีดีรอมหนึ่งแผ่นสามารถเก็บข้อมูลหนังสือ หรือเอกสารได้มากกว่าหนังสือหนึ่งเล่ม และที่สำคัญคือการใช้กับคอมพิวเตอร์ ทำให้สามารถเรียกค้นหาข้อมูลภายในซีดีรอม ได้อย่างรวดเร็วโดยใช้ดัชนี สืบค้นหรือสารบัญเรื่อง ซีดีรอมจึงเป็นสื่อที่มีบทบาทต่อการศึกษาย่างยิ่ง เพราะในอนาคตหนังสือต่าง ๆ จะจัดเก็บอยู่ในรูปซีดีรอม และเรียกอ่านด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ ที่เรียกว่าอิเล็กทรอนิกส์บุค ซีดีรอมมีข้อดีคือสามารถจัดเก็บ ข้อมูลในรูปของมัลติมีเดีย และเมื่อนำซีดีรอมหลายแผ่นใส่ไว้ในเครื่องอ่านชุดเดียวกัน ทำให้ซีดีรอมสามารถขยายการเก็บข้อมูลจำนวนมากยิ่งขึ้นได้

วิดีโอเทเลคอนเฟอเรนซ์ หมายถึงการประชุมทางจอภาพ โดยใช้เทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัย เป็นการประชุมร่วมกันระหว่างบุคคล หรือคณะบุคคลที่อยู่ต่างสถานที่ และห่างไกลกันโดยใช้สื่อทางด้านมัลติมีเดีย ที่ให้ทั้งภาพเคลื่อนไหว ภาพนิ่ง เสียง และข้อมูลตัวอักษร ในการประชุมเวลาเดียวกัน และเป็นการสื่อสาร 2 ทาง จึงทำให้ ดูเหมือนว่าได้เข้าร่วมประชุมร่วมกันตามปกติ

ด้านการศึกษาวิดีโอเทคโนโลยีคอนเฟอเรนซ์ ทำให้ผู้เรียนและผู้สอนสามารถติดต่อสื่อสารกันได้ ผ่านทาง จอภาพ โทรทัศน์และเสียง นักเรียนในห้องเรียน ที่อยู่ห่างไกลสามารถเห็นภาพและเสียง ของผู้สอน สามารถเห็นอกกับกิริยาของ ผู้สอน เห็นการเคลื่อนไหวและสีหน้าของผู้สอนในขณะที่เรียน คุณภาพของ ภาพและเสียง ขึ้นอยู่กับความเร็วของช่องทางการสื่อสาร ที่ใช้เชื่อมต่อระหว่างสองฝั่งที่มีการประชุมกัน ได้แก่ จอโทรทัศน์หรือจอคอมพิวเตอร์ ลำโพง ไมโครโฟน กล้อง อุปกรณ์เข้ารหัสและถอดรหัส ผ่าน เครื่องข่ายการสื่อสารความเร็วสูงแบบไอเอสดีเอ็น (ISDN)

ระบบวิดีโอออนดีมานด์ (Video on Demand) เป็นระบบใหม่ที่กำลังได้รับความนิยมนำมาใช้ ในหลายประเทศเช่น ญี่ปุ่นและสหรัฐอเมริกา โดยอาศัยเครือข่ายคอมพิวเตอร์ความเร็ว สูง ทำให้ผู้ชมตามบ้านเรือนต่าง ๆ สามารถเลือกรายการวิดีโอทัศน์ ที่ตนเองต้องการชมได้โดยเลือกตาม รายการ (Menu) และเลือกชมได้ตลอดเวลา วิดีโอออนดีมานด์ เป็นระบบที่มีศูนย์กลาง การเก็บข้อมูล วิดีทัศน์ไว้จำนวนมาก โดยจัดเก็บในรูปแบบแหล่งข้อมูลขนาดใหญ่ (Video Server) เมื่อผู้ใช้ต้องการเลือก ชมรายการใด ก็เลือกได้จากฐานข้อมูลที่ต้องการ ระบบวิดีโอ ออนดีมานด์จึงเป็นระบบที่จะนำมาใช้ ใน เรื่องการเรียนการสอนทางไกลได้ โดยไม่มีข้อจำกัดด้านเวลา ผู้เรียนสามารถเลือกเรียน ในสิ่งที่ตนเอง ต้องการเรียนหรือสนใจได้

การสืบค้นข้อมูล (Search Engine) ปัจจุบันได้มีการกล่าวถึงระบบการสืบค้น ข้อมูลกันมาก แม้แต่ในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ก็มีการประยุกต์ใช้ไฮเปอร์เท็กซ์ในการสืบค้นข้อมูล จนมี โพรโตคอลชนิดพิเศษที่ใช้กัน คือ World Wide Web หรือเรียกว่า www. โดยผู้ใช้สามารถเรียกใช้ โพรโตคอล http เพื่อเชื่อมโยงเข้าสู่ระบบไฮเปอร์เท็กซ์ ซึ่งเป็นฐานข้อมูลในอินเทอร์เน็ต ไฮเปอร์เท็กซ์มี ลักษณะเป็นแบบมัลติมีเดีย เพราะสามารถสร้างเป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ ที่เก็บได้ทั้งภาพ เสียง และ ตัวอักษร มีระบบการเรียกค้นที่มีประสิทธิภาพ โดยใช้โครงสร้างดัชนีแบบลำดับชั้นภูมิ โดยทั่วไป ไฮเปอร์เท็กซ์จะเป็นฐานข้อมูลที่มีดัชนีสืบค้นแบบเดินหน้า ถอยหลัง และบันทึกร่องรอยของการสืบค้น ไว้ โปรแกรมที่ใช้ในการสร้างไฮเปอร์เท็กซ์มีเป็นจำนวนมาก ส่วนโปรแกรมที่มีชื่อเสียงได้แก่ HTML Compressor FrontPage Macromedia DreaWeaver เป็นต้น ปัจจุบันเราใช้วิธีการสืบค้นข้อมูล เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบในการทำเอกสารรายงานต่าง ๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

อินเทอร์เน็ต คือเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งประกอบด้วยเครือข่ายย่อย และ เครือข่ายใหญ่สลับซับซ้อนมากมาย เชื่อมต่อกันมากกว่า 300 ล้านเครื่องในปัจจุบัน โดยใช้ในการ ติดต่อสื่อสาร ข้อความรูปภาพ เสียงและอื่น ๆ โดยผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ที่มีผู้ใช้งาน กระจายกันอยู่ทั่วโลก ปัจจุบันได้มีการนำระบบอินเทอร์เน็ต เข้ามาใช้ในวงการศึกษากันทั่วโลก ซึ่งมี ประโยชน์ในด้านการเรียนการสอนเป็นอย่างมาก

1.1.3.2 ประยุกต์ใช้ในงานสาธารณสุขและการแพทย์ เทคโนโลยีสารสนเทศได้รับการนำมาใช้ในการพัฒนา ด้านสาธารณสุขอย่างกว้างขวาง และทำให้งานด้าน สาธารณสุขเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว โดยกระทรวงสาธารณสุข ได้ปรับระบบการบริหารงาน และนำเทคโนโลยี สารสนเทศมาใช้ในงานต่างๆ ดังนี้

- ด้านการลงทะเบียนผู้ป่วย ตั้งแต่เริ่มทำบัตร จ่ายยา เก็บเงิน
- การสนับสนุนการรักษาพยาบาล โดยการเชื่อมโยงระบบคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาล ต่างๆ เข้าด้วยกัน สามารถสร้างเครือข่ายข้อมูลทางการแพทย์ แลกเปลี่ยนข้อมูลของผู้ป่วย
- สามารถให้คำปรึกษาทางไกล โดยแพทย์ผู้เชี่ยวชาญ เทคโนโลยีสารสนเทศ จะช่วยให้แพทย์สามารถเห็นหน้า หรือท่าทางของผู้ป่วยได้ ช่วยให้ส่งข้อมูลที่เป็นเอกสาร หรือภาพเพื่อประกอบการพิจารณาของแพทย์ได้
- เทคโนโลยีสารสนเทศจะช่วยในการ ให้ความรู้แก่ประชาชนของแพทย์ หรือหน่วยงานสาธารณสุขต่างๆ เป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว ได้ผลขึ้น โดยสามารถใช้สื่อต่างๆ เช่น ภาพนิ่ง ภาพเคลื่อนไหวมีเสียงและอื่นๆ เป็นต้น
- เทคโนโลยีสารสนเทศ ช่วยให้ผู้บริหารสามารถกำหนดนโยบาย และติดตาม กำกับการดำเนินงานตามนโยบายได้ดียิ่งขึ้น โดยอาศัยข้อมูลที่ถูกต้องฉับไว และข้อมูลที่จำเป็น ทั้งนี้ อาจใช้คอมพิวเตอร์เป็นตัวเก็บข้อมูลต่างๆ ทำให้การบริหารเป็นไปได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้องมากยิ่งขึ้น
- ในด้านการให้ความรู้หรือการเรียน การสอนทางไกล เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเฉพาะดาวเทียม จะช่วยให้การเรียนการสอนทางไกล ทางด้านการแพทย์และสาธารณสุข เป็นไปได้มากขึ้นประชาชนสามารถเรียนรู้พร้อมกันได้ทั่วประเทศและ ยังสามารถโต้ตอบหรือถามคำถามได้ด้วย

### 1.1.3.3 ประยุกต์ใช้ในสำนักงาน

- งานจัดเตรียมเอกสาร เช่น การใช้เครื่องประมวลผลคำหรือเครื่องประมวลผลเนื้อหา เป็นเครื่องมือในการจัดเตรียมอุปกรณ์ ประกอบการใช้เทคโนโลยีนี้ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ โมเด็มและช่องทางการสื่อสาร
- งานกระจายเอกสาร เช่น ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เทเลเท็กซ์ โทรสาร ระบบการประชุมทางไกล เป็นต้น

- งานจัดเก็บและค้นคืนเอกสาร สามารถปฏิบัติได้ทั้งระบบออนไลน์และระบบออฟไลน์ ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หรือผ่านเครือข่าย โทรคมนาคมรูปแบบอื่นๆ เช่น ระบบงานฐานข้อมูล เป็นต้น

- งานจัดเตรียมสารสนเทศในลักษณะภาพ เทคโนโลยีสารสนเทศที่สามารถดำเนินงานดังกล่าวนี้ได้ ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ สร้างภาพ (Computer Graphic Devices) เครื่อง Scanner โทรศัพท์ และ วีดิทัศน์ เป็นต้น

- งานสื่อสารสนเทศด้วยเสียง เช่น การใช้โทรศัพท์ การประชุมทางโทรศัพท์ การบันทึกข้อมูลเสียงโดยใช้ Sound Blaster เป็นต้น

- งานสื่อสารสนเทศด้วยภาพและเสียง เช่น ระบบมัลติมีเดีย ระบบการประชุมทางไกลด้วยภาพและเสียง เป็นต้น

## 1.2 ระบบสารสนเทศ

### 1.2.1 ความหมายของระบบสารสนเทศ

พินดา พานิชกุล (2552:15) ระบบสารสนเทศ (Information system) หมายถึง การนำทรัพยากรต่างๆ เช่น ข้อมูล(DATA) เข้าสู่ระบบ โดยผ่านกระบวนการประมวลผล เรียบเรียงเปลี่ยนแปลง หรือจัดเก็บ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ คือสารสนเทศที่นำไปใช้สนับสนุนการตัดสินใจ

สุชาติ กิระนันท์ (2541)ระบบสารสนเทศ (Information system) หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ได้แก่ ระบบคอมพิวเตอร์ทั้งฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ระบบเครือข่าย ฐานข้อมูล ผู้พัฒนาระบบ ผู้ใช้ระบบ พนักงานที่เกี่ยวข้อง และผู้เชี่ยวชาญในสาขา ทุกองค์ประกอบนี้ทำงานร่วมกันเพื่อกำหนด รวบรวม จัดเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูลเพื่อสร้างสารสนเทศ และส่งผลลัพธ์หรือสารสนเทศที่ได้ให้ผู้ใช้เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจ การวางแผน การบริหาร การควบคุม การวิเคราะห์และติดตามผลการดำเนินงานขององค์กร

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ชุดขององค์ประกอบที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บ และแจกจ่ายสารสนเทศ เพื่อช่วยการตัดสินใจ และการควบคุมในองค์กร ในการทำงานของระบบสารสนเทศประกอบไปด้วยกิจกรรม 3 อย่าง คือ การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ (Input) การประมวลผล (Processing) และการนำเสนอผลลัพธ์ (Output) ระบบสารสนเทศอาจจะมีการสะท้อนกลับ (Feedback) เพื่อการประเมินและปรับปรุงข้อมูลนำเข้า ระบบสารสนเทศอาจจะเป็นระบบที่ประมวลด้วยมือ(Manual) หรือระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์ก็ได้ (Computer-based information system – CBIS) (Laudon ;& Laudon, 2001)

แต่อย่างไรก็ตามในปัจจุบันเมื่อก้าวถึงระบบสารสนเทศ มักจะหมายถึงระบบที่ต้องอาศัยคอมพิวเตอร์และระบบโทรคมนาคม

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ระบบคอมพิวเตอร์ที่จัดเก็บข้อมูล และประมวลผลเป็นสารสนเทศ และระบบสารสนเทศเป็นระบบที่ต้องอาศัยฐานข้อมูล (CIS 105 -- Survey of Computer Information Systems, n.d.)

ระบบสารสนเทศ หมายถึง ชุดของกระบวนการ บุคคล และเครื่องมือ ที่จะเปลี่ยนข้อมูลให้เป็นสารสนเทศ (FAO Corporate Document Repository, 1998) ระบบสารสนเทศ ไม่ว่าจะป็นระบบมือหรือระบบอัตโนมัติ หมายถึง ระบบที่ประกอบด้วย คน เครื่องจักรกล(machine) และวิธีการในการเก็บข้อมูล ประมวลผลข้อมูล และเผยแพร่ข้อมูล ให้อยู่ในลักษณะของสารสนเทศของผู้ใช้ (Information system, 2005)

ดังนั้นในการศึกษานี้ให้ความหมาย ระบบสารสนเทศ คือ ระบบของการจัดเก็บประมวลผลข้อมูล โดยอาศัยบุคคลและเทคโนโลยีสารสนเทศในการดำเนินการ เพื่อให้ได้สารสนเทศที่เหมาะสมกับงานหรือภารกิจแต่ละอย่าง

เลาดอน และ เลาดอน (Laudon ;& Laudon. 2001) ยังอธิบายว่าในมิติทางธุรกิจระบบสารสนเทศเป็นระบบที่ช่วยแก้ปัญหาการจัดการขององค์กร ซึ่งถูกท้าทายจากสิ่งแวดล้อม ดังนั้นการใช้ระบบสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพ จำเป็นที่จะต้องเข้าใจองค์กร(Organzations) การจัดการ (management) และเทคโนโลยี (Technology)

### 1.2.2 ประเภทของระบบสารสนเทศ

ปัจจุบันจะเห็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กร กับระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีสารสนเทศชัดเจนมากขึ้น และเนื่องจากการบริหารงานในองค์กรมีหลายระดับ กิจกรรมขององค์กรแต่ละประเภทอาจจะแตกต่างกัน ดังนั้นระบบสารสนเทศของแต่ละองค์กรอาจแบ่งประเภทแตกต่างกันออกไป (สุชาติ กิระนันท์, 2541)

ถ้าพิจารณาจำแนกระบบสารสนเทศตามการสนับสนุนระดับการทำงานในองค์กร จะแบ่งระบบสารสนเทศได้เป็น 4 ประเภท ดังนี้ (Laudon ;& Laudon. 2001)

1. ระบบสารสนเทศสำหรับระดับผู้ปฏิบัติงาน (Operational – level systems) ช่วยสนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในส่วนปฏิบัติงานพื้นฐานและงานทำรายการต่างๆขององค์กร เช่นใบเสร็จรับเงิน รายการขาย การควบคุมวัสดุของหน่วยงาน เป็นต้น วัตถุประสงค์หลักของระบบนี้ก็เพื่อช่วยการดำเนินงานประจำแต่ละวัน และควบคุมรายการข้อมูลที่เกิดขึ้น

2. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้ชำนาญการ (Knowledge-level systems) ระบบนี้สนับสนุนผู้ทำงานที่มีความรู้เกี่ยวข้องกับข้อมูล วัตถุประสงค์หลักของระบบนี้ก็เพื่อช่วยให้มีการนำความรู้ใหม่มาใช้ และช่วยควบคุมการไหลเวียนของงานเอกสารขององค์กร

3. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร (Management - level systems) เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยในการตรวจสอบ การควบคุม การตัดสินใจ และการบริหารงานของผู้บริหารระดับกลางขององค์กร

4. ระบบสารสนเทศระดับกลยุทธ์ (Strategic-level system) เป็นระบบสารสนเทศที่ช่วยการบริหารระดับสูง ช่วยในการสนับสนุนการวางแผนระยะยาว หลักการของระบบคือต้องจัดความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมภายนอกกับความสามารถภายในที่องค์กรมี เช่นในอีก 5 ปีข้างหน้า องค์กรจะผลิตสินค้าใด

สุชาติ กิระนันท์ (2541) และ Laudon ;& Laudon . (2001) ได้แบ่งประเภทของระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการทำงานของปฏิบัติงาน/ผู้บริหารระดับต่างๆไว้ ตามตารางที่ 1

ตาราง 1 ประเภทของระบบสารสนเทศ

ประเภทของระบบสารสนเทศ (สุชาติ กิระนันท์, 2541)	ประเภทของระบบสารสนเทศ (Laudon & Laudon, 2001)
1. ระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing Systems)	1. Transaction Processing System - TPS
2. ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation Systems)	2. Knowledge Work -KWS and office Systems
3. ระบบงานสร้างความรู้ (Knowledge Work Systems)	
4. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems)	3. Management Information Systems - MIS
5. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems)	4. Decision Support Systems - DSS
6. ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Executive Information Systems)	5. Executive Support System - ESS

1.2.2.1 ระบบประมวลผลรายการ (Transaction Processing Systems - TPS) เป็นระบบที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติงานประจำ ทำการบันทึกจัดเก็บ ประมวลผลรายการที่เกิดขึ้นในแต่ละวัน โดยใช้ระบบคอมพิวเตอร์ทำงานแทนการทำงานด้วยมือ ทั้งนี้เพื่อที่จะทำการสรุปข้อมูลเพื่อสร้างเป็นสารสนเทศ ระบบประมวลผลรายการนี้ ส่วนใหญ่จะเป็นระบบที่เชื่อมโยงกิจการกับลูกค้า ตัวอย่าง เช่น ระบบการจองบัตรโดยสารเครื่องบิน ระบบการฝากถอนเงินอัตโนมัติ เป็นต้น ในระบบต้องสร้างฐานข้อมูลที่จำเป็น ระบบนี้มักจัดทำเพื่อสนองความต้องการของผู้บริหารระดับต้นเป็นส่วนใหญ่ เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานประจำได้ ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักจะอยู่ในรูปของ รายงานที่มีรายละเอียด รายงานผลเบื้องต้น

1.2.2.2 ระบบสำนักงานอัตโนมัติ (Office Automation Systems- OAS) เป็นระบบที่สนับสนุนงานในสำนักงาน หรืองานธุรการของหน่วยงาน ระบบจะประสานการทำงานของบุคลากร รวมทั้งกับบุคคลภายนอก หรือหน่วยงานอื่น ระบบนี้จะเกี่ยวข้องกับการจัดการเอกสาร โดยการใช้ซอฟต์แวร์ด้านการพิมพ์ การติดต่อผ่านระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้นผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของเอกสาร กำหนดการ สิ่งพิมพ์

1.2.2.3 ระบบงานสร้างความรู้ (Knowledge Work Systems - KWS) เป็นระบบที่ช่วยสนับสนุนบุคลากรที่ทำงานด้านการสร้างความรู้เพื่อพัฒนาการคิดค้น สร้างผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ บริการใหม่ ความรู้ใหม่เพื่อนำไปใช้ประโยชน์ในหน่วยงาน หน่วยงานต้องนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาสนับสนุนให้การพัฒนาเกิดขึ้นได้โดยสะดวก สามารถแข่งขันได้ในด้านเวลา คุณภาพ และราคา ระบบต้องอาศัยแบบจำลองที่สร้างขึ้น ตลอดจนการทดลองการผลิตหรือดำเนินการ ก่อนที่จะนำมาดำเนินการจริงในธุรกิจ ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของ สิ่งประดิษฐ์ ตัวแบบ รูปแบบ เป็นต้น

1.2.2.4 ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information Systems- MIS) เป็นระบบสารสนเทศสำหรับผู้ปฏิบัติงานระดับกลาง ใช้ในการวางแผน การบริหารจัดการ และการควบคุม ระบบจะเชื่อมโยงข้อมูลที่มีอยู่ในระบบประมวลผลรายการเข้าด้วยกัน เพื่อประมวลและสร้างสารสนเทศที่เหมาะสมและจำเป็นต่อการบริหารงาน ตัวอย่าง เช่น ระบบบริหารงานบุคลากร ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของรายงานสรุป รายงานของสิ่งผิดปกติ

1.2.2.5 ระบบสนับสนุนการตัดสินใจ (Decision Support Systems – DSS) เป็นระบบที่ช่วยผู้บริหารในการตัดสินใจสำหรับปัญหา หรือที่มีโครงสร้างหรือขั้นตอนในการหาคำตอบที่แน่นอนเพียงบางส่วน ข้อมูลที่ใช้ต้องอาศัยทั้งข้อมูลภายในกิจการและภายนอกกิจการประกอบกัน ระบบยังต้องสามารถเสนอทางเลือกให้ผู้บริหารพิจารณา เพื่อเลือกทางเลือกที่เหมาะสมที่สุดสำหรับสถานการณ์นั้น หลัก การของระบบ สร้างขึ้นจากแนวคิดของการใช้คอมพิวเตอร์ช่วยการตัดสินใจ โดยให้ผู้ใช้ได้ตอบโดยตรงกับระบบ ทำให้สามารถวิเคราะห์ ปรับเปลี่ยนเงื่อนไขและกระบวนการพิจารณา

ได้ โดยอาศัยประสบการณ์ และ ความสามารถของผู้บริหารเอง ผู้บริหารอาจกำหนดเงื่อนไขและทำการเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขต่างๆ ไปจนกระทั่งพบสถานการณ์ที่เหมาะสมที่สุด แล้วใช้เป็นสารสนเทศที่ช่วยตัดสินใจ รูปแบบของผลลัพธ์ อาจจะอยู่ในรูปของ รายงานเฉพาะกิจ รายงานการวิเคราะห์เพื่อตัดสินใจ การทำนาย หรือ พยากรณ์เหตุการณ์

1.2.2.6 ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูง (Executive Information System - EIS) เป็นระบบที่สร้างสารสนเทศเชิงกลยุทธ์สำหรับผู้บริหารระดับสูง ซึ่งทำหน้าที่กำหนดแผนระยะยาวและเป้าหมายของกิจการ สารสนเทศสำหรับผู้บริหารระดับสูงนี้จำเป็นต้องอาศัยข้อมูลภายนอกกิจกรรมเป็นอย่างมาก ยิ่งในยุคปัจจุบันที่เป็นยุค Globalization ข้อมูลระดับโลก แนวโน้มระดับสากลเป็นข้อมูลที่สำคัญสำหรับการแข่งขันของธุรกิจ ผลลัพธ์ของระบบนี้ มักอยู่ในรูปของการพยากรณ์/การคาดการณ์

ถึงแม้ว่าระบบสารสนเทศจะมีหลายประเภท แต่องค์ประกอบที่จำเป็นของระบบสารสนเทศทุกประเภท ก็คือต้องประกอบด้วยกิจกรรม 3 อย่างตามที่ Laudon & Laudon (2001) ได้กล่าวไว้ คือ ระบบต้องมีการนำเข้าข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการแสดงผลของข้อมูล

สุชาติ กิระนันท์ (2541) สรุปไว้ว่า การพัฒนาระบบสารสนเทศในองค์กรนั้นเป็นสิ่งท้าทายผู้บริหารเป็นอย่างมาก การที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้นในหน่วยงานเป็นสิ่งที่ผู้บริหารและผู้รับผิดชอบการพัฒนาต้องร่วมกันตัดสินใจอย่างรอบคอบ เพราะการนำระบบสารสนเทศมาใช้ อาจจะกระทบต่อกระบวนการดำเนินงานและการบริหารที่เป็นอยู่ หรืออาจจะมีผลก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร

ดังนั้นในการศึกษานี้ ให้ความหมายของระบบสารสนเทศ คือ ระบบต้องมีการนำเข้าข้อมูล การประมวลผลข้อมูล และการแสดงผลของข้อมูล โดยอาศัยคอมพิวเตอร์และระบบโทรคมนาคม เพื่อการสนับสนุนการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรต่างๆ

## 2. นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสำนักงาน

### คณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข

จากแผนยุทธศาสตร์การพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในช่วงแผนการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 ปี พ.ศ. 2555 – 2559 ได้กล่าวถึงสถานการณ์และแนวโน้มการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ไว้ดังนี้

#### 2.1 ปัจจัยด้านการเมือง

2.1.1 นโยบายรัฐบาล ที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ประกอบด้วย

นโยบายที่ 1 นโยบายเร่งด่วนที่จะต้องเริ่มดำเนินการในปีแรก ข้อ 1.2 กำหนดให้การแก้ไขและป้องกันปัญหายาเสพติดเป็น“วาระแห่งชาติ” โดยยึดหลักนิติธรรมในการปราบปรามลงโทษผู้ผลิต ผู้ค้า ผู้มีอิทธิพล และผู้ประพฤติมิชอบ โดยบังคับใช้กฎหมายอย่างเคร่งครัด ยึดหลักผู้เสพคือผู้ป่วยที่ต้องได้รับการบำบัดรักษาให้กลับมาเป็นคนดีของสังคม พร้อมทั้งมีกลไกติดตามช่วยเหลืออย่างเป็นระบบดำเนินการอย่างจริงจังในการป้องกันปัญหาด้วยการแสวงหาความร่วมมือเชิงรุกกับต่างประเทศในการควบคุมและสกัดกั้นยาเสพติด สารเคมี และสารตั้งต้นในการผลิตยาเสพติดที่ลักลอบเข้าสู่ประเทศภายใต้การบริหารจัดการอย่างบูรณาการและมีประสิทธิภาพ รวมทั้ง การดำเนินงานป้องกันกลุ่มเสี่ยงและประชาชนทั่วไปไม่ให้เข้าไปเกี่ยวข้องกับยาเสพติดด้วยการรวมพลังทุกภาคส่วนเป็นพลังแผ่นดินในการต่อสู้กับยาเสพติด ทั้งนี้ จากนโยบายดังกล่าว สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยามีภารกิจในส่วนที่เกี่ยวข้องได้แก่ การควบคุมตัวยาและสารตั้งต้นที่เป็นวัตถุเสพติด มิให้นำไปใช้ในทางที่ผิด

นโยบายข้อที่ 4 นโยบายสังคมและคุณภาพชีวิต ข้อ 4.3 นโยบายการพัฒนาสุขภาพของประชาชน ข้อย่อย 4.3.3 จัดให้มีมาตรการสร้างสุขภาพโดยมีเป้าหมายเพื่อลดอัตราป่วยตาย และผลกระทบจากโรคไม่ติดต่อเรื้อรัง เช่น โรคเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูง โรคหัวใจ โรคหลอดเลือดสมอง และโรคมะเร็ง อย่างมีบูรณาการและครบวงจร ตั้งแต่การมีนโยบายสาธารณะที่เอื้อต่อการลดปัจจัยเสี่ยงทางสุขภาพ จัดให้มีการสื่อสารสาธารณะของรัฐเพื่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมสุขภาพ ให้ความรู้ป้องกันโรคเพื่อการดูแลสุขภาพตนเองของประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างความเข้มแข็งของชุมชน การให้บริการเชิงรุก ตลอดจนคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ทั้งนี้ จากนโยบายดังกล่าวถือเป็นภารกิจหลักที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยารับผิดชอบ ตั้งแต่การคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ การส่งเสริมศักยภาพให้ผู้บริโภคและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ถูกต้อง

2.1.2 นโยบายรัฐมนตรีว่าการกระทรวงสาธารณสุข (นายวิทยา บุรณศิริ) ได้มอบไว้ให้เป็นแนวทางปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ มี 16 ข้อที่สำคัญ ซึ่งมีข้อที่ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เป็นหน่วยงานรับผิดชอบหลัก คือ เร่งรัดดำเนินการคุ้มครองผู้บริโภคด้านสุขภาพ ตลอดจนอาหารปลอดภัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเด็น การส่งเสริมให้มีการเฝ้าระวังอาหารและผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ไม่ปลอดภัย โดยชมรมต่าง ๆ, ประชาชน, ท้องถิ่น รวมถึงการสนับสนุนให้มี อย.น้อย ในโรงเรียน ที่ขยายไปสู่กลุ่มเยาวชนมากขึ้น และส่งเสริมให้มีการเฝ้าระวังตรวจสอบปนเปื้อนในอาหาร เช่น ฟอรัมาลิน, สารฟอกขาว, บอแรกซ์, ซัลบูตามอล ฯลฯ โดยเฉพาะจังหวัดที่เป็นแหล่งผลิตอาหารนำเข้า

2.1.3 การพัฒนาระบบราชการ ที่ต้องการให้รัฐมีการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ เครื่องมือการพัฒนาต่าง ๆ จะถูกกำหนดให้ส่วนราชการดำเนินงาน ทั้งที่บุคลากรบางส่วนยังไม่เข้าใจ ถึงความจำเป็นที่นำมาใช้ในการบริหารจัดการองค์กร ประกอบกับ การขาดการบูรณาการเครื่องมือการพัฒนาองค์กรของหน่วยงานกลาง ทำให้เกิดความซ้ำซ้อนในการดำเนินงานของส่วนราชการ ทั้งที่ เครื่องมือมีลักษณะคล้ายกันแต่อาจต่างกันที่วัตถุประสงค์การใช้เครื่องมือ เช่น PMQA (กพร) – PART (สำนักงบประมาณ), ต้นทุนผลผลิต (กรมบัญชีกลาง)-ค่าใช้จ่ายผลผลิต(สำนักงบประมาณ), Risk Management ของ สำนักงาน กพร.และสำนักงานงบประมาณ เป็นต้น

2.1.4 การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ทำให้สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาสามารถ ขับเคลื่อนการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคลงสู่ท้องถิ่น เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น หน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนและเห็นประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก ซึ่งที่ผ่านมาสำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยาได้มีการดำเนินการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น ใน 4 ประเด็นหลักคือ

1. การผลิตสื่อ และเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ
2. การเสริมสร้างศักยภาพผู้บริโภคทั้งด้านความรู้ในการบริโภค และเรียกร้องสิทธิอัน

ชอบธรรม

3. การสร้างและขยายเครือข่ายการมีส่วนร่วมในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์ สุขภาพของผู้บริโภค ในท้องถิ่น

4. การตรวจสอบ ควบคุม กำกับ ผลิตภัณฑ์ อาหาร ยา เครื่องมือแพทย์ เครื่องสำอาง และวัตถุอันตราย ซึ่งปัจจุบันได้ดำเนินการถ่ายโอนภารกิจเฉพาะการตรวจสอบอาหาร ณ สถานที่ จำหน่าย

#### 2.1.5 ระบบการจัดสรรงบประมาณ

ตามระบบงบประมาณแบบมุ่งเน้นผลงานตามยุทธศาสตร์ (Strategic Performance based budgeting: SPBB) ที่เป็นการพิจารณางบประมาณจากยุทธศาสตร์ของหน่วยงานที่สามารถเชื่อมโยง ภารกิจและงบประมาณไปสู่ยุทธศาสตร์ระดับชาติได้ซึ่งการเสนองบประมาณของสำนักงาน คณะกรรมการอาหารและยาที่ผ่านมา ได้เสนอขอภายใต้ยุทธศาสตร์ระดับชาติ 2 ยุทธศาสตร์ ได้แก่ ยุทธศาสตร์การสร้างรากฐานการพัฒนาที่สมดุลสู่สังคม และยุทธศาสตร์การศึกษา คุณธรรม จริยธรรม คุณภาพชีวิต และความเท่าเทียมกันในสังคม ทั้งนี้ ซึ่งจากสถิติที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและ ยาได้รับการจัดสรรงบประมาณ ปรากฏดังภาพประกอบ 2



ภาพประกอบ 2 แสดงการจัดสรรงบประมาณของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

หากพิจารณางบประมาณที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้รับจัดสรรเมื่อเทียบกับหัวประชากรที่ต้องคุ้มครอง พบว่าอยู่ที่ประมาณ 11 บาทต่อคน (700 ล้านบาท/ประชากร 64 ล้านคน) ซึ่งเมื่อเทียบกับองค์กรที่มีการดำเนินการใกล้เคียงกัน เช่น USFDA ได้รับจัดสรรงบประมาณด้านการคุ้มครองต่อหัวประชากรประมาณ 365 บาทต่อคน (3.2 Billion US/ 308 million of people) สูงกว่าประเทศไทยถึง 33 เท่าและเมื่อเทียบกับกลุ่มประเทศใน ASEAN เช่น หน่วยงาน Health Science Authority (HSA) ของประเทศสิงคโปร์ (ดูแลผลิตภัณฑ์ยา เครื่องมือแพทย์ เครื่องสำอาง บริการโลหิตและควบคุมยาสูบ) ได้รับจัดสรรงบประมาณด้านการคุ้มครองต่อหัวประชากร ประมาณ 697 บาทต่อคน (139.45 Million SG Dollar/ 5 million of people) สูงกว่าประเทศไทยถึง 63 ล้านเท่า

จากระบบการจัดสรรงบประมาณของประเทศไทยถือว่าเป็นข้อจำกัดของหน่วยงานเนื่องจากงบประมาณเป็นทรัพยากรที่สำคัญ ในการที่จะทำให้การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งจากภาพที่ปรากฏพบว่า มีแนวโน้มลดลงหรือคงที่ โดยเฉพาะงบดำเนินงาน ทำให้ส่งผลกระทบต่อ การดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่ไม่สามารถดูแลได้อย่างทั่วถึง ผู้ประกอบการจึงเกิดช่องทางในการกระทำผิดกฎหมาย ทั้งลักลอบผลิต นำเข้า จำหน่าย ผลิตภัณฑ์ สุขภาพที่ไม่ได้มาตรฐานเป็นจำนวนมาก

จะเห็นได้ว่า กิจกรรมของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาตามนโยบายของรัฐบาล ได้แก่ การควบคุมตัวยาและสารตั้งต้นที่เป็นวัตถุเสพติด มิให้นำไปใช้ในทางที่ผิด, การคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ การส่งเสริมศักยภาพให้ผู้บริโภคและความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ถูกต้อง, การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น แต่ละกิจกรรม ต้องอาศัยความรู้ความสามารถด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ซึ่งการที่จะดำเนินกิจกรรมต่างๆ ให้ได้มีประสิทธิภาพ และต้องมีการใช้

เทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานเช่น การผลิตสื่อประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แก่ประชาชน การเก็บรวบรวมข้อมูลผลิตภัณฑ์ การสืบค้นข้อมูลผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

## 2.2 ปัจจัยด้านเศรษฐกิจ

### 2.2.1 อัตราภาษีอากรที่มีผลกระทบต่อการค้า

การเปิดเสรีทางการค้าตามข้อตกลงขององค์การการค้าโลก (World Trade Organization: WTO) และวิวัฒนาการของการค้าโลกมุ่งเน้นสู่การรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจหรือการลงทุนแบบตลาดเดียว (Single Market) มากขึ้น จากสถานการณ์ดังกล่าวคาดการณ์ว่า จะมีผลกระทบต่อ การดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เนื่องจากผลิตภัณฑ์จากประเทศเพื่อนบ้าน ที่มีต้นทุนการผลิตที่ต่ำกว่าจะถูกนำเข้ามามากยิ่งขึ้น จึงมีโอกาสเสี่ยงที่จะเกิดปัญหาคุณภาพ มาตรฐาน และความปลอดภัย เนื่องจากไม่สามารถทราบได้ว่า ระบบการตรวจสอบและควบคุม คุณภาพผลิตภัณฑ์เหล่านั้นของประเทศผู้ส่งออกมีความเข้มงวดเพียงใด อาจมีสิ่งที่เป็นอันตรายต่อ สุขภาพของผู้บริโภค การปนเปื้อนในผลิตภัณฑ์เกษตรและอาหารที่ส่งออกได้ เช่น โลหะหนัก เคมีภัณฑ์ ที่ใช้ทางการเกษตรและปศุสัตว์ จุดอันตรายที่ทำให้เกิดโรคเป็นต้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการดัดแปลง พันธุกรรมในพันธุ์พืชหลายชนิดเพื่อให้ได้ผลผลิตมากและมีต้นทุนต่ำทำให้ประชาชนผู้บริโภค เกษตรกร และภาคการผลิตอาหารภายในประเทศมีความเสี่ยงต่ออันตรายและมีสภาพการแข่งขันเป็นที่รุนแรง มากยิ่งขึ้น

### 2.2.2 การรวมกลุ่มเศรษฐกิจ

ประเทศไทยได้เข้าร่วมในการจัดทำข้อตกลงการค้าเสรีและการรวมกลุ่มเศรษฐกิจ เพิ่มมากขึ้น ทั้งจำนวนกลุ่มการค้าเสรีและความครอบคลุมกิจกรรมทางการค้า เช่น ได้ลงนามข้อตกลงการค้าเสรีกับประเทศและกลุ่มประเทศต่าง ๆ เช่น จีน ออสเตรเลียนิวซีแลนด์ อินเดีย ญี่ปุ่น แปรู อาเซียน เป็นต้น สำหรับข้อตกลงอาเซียนที่สำคัญคือ ข้อตกลงว่าด้วยการรวมกลุ่มเศรษฐกิจ ประเทศอาเซียนที่กำหนดว่าในปี 2015 จะรวมตัวเป็น ASEAN Economic Community (AEC) โดย มุ่งเน้นให้มีการขยายตัวทางเศรษฐกิจ เพิ่มการไหลเวียนของสินค้าและบริการในประเทศสมาชิก AEC ทำให้จำเป็นต้องปรับกฎระเบียบต่าง ๆ ให้สอดคล้องกัน หรือที่เรียกว่า ASEAN Harmonization เพื่อนำไปสู่ข้อตกลงการยอมรับซึ่งกันในการตรวจสอบและรับรองคุณภาพในการกำกับดูแลสินค้าและ ผลิตภัณฑ์ (MRA: Mutual Recognition Agreement) ส่งผลให้ประเทศสมาชิกต้องปรับตัวในการ จัดการผลิตภัณฑ์ที่มีปัญหาความปลอดภัย พร้อมทั้ง จัดระบบกลไกการควบคุมต่าง ๆ ให้เท่าเทียมกัน เช่น หลักปฏิบัติที่ดีด้านกฎระเบียบของอาเซียน (ASEAN Good Regulatory Practice) เพื่อให้การ ดำเนินงานที่เกี่ยวกับการออกกฎระเบียบของอาเซียนมีการจัดการที่ดี มีประสิทธิภาพ มีความโปร่งใส

และมีมาตรฐานที่เทียบเท่าสากล ขณะเดียวกันต้องดำเนินการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ เตือนภัยและยับยั้งผลิตภัณฑ์ที่มีการนำเข้าได้อย่างทัน่วงที

จะเห็นได้ว่าปัจจัยด้านเศรษฐกิจ ทั้งทางด้านภาษี และการรวมกลุ่มเศรษฐกิจ มีผลกระทบต่อการทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ทั้งทางด้านปริมาณงานที่มากขึ้น และการปรับตัวในการจัดการผลิตภัณฑ์สุขภาพให้เข้าสู่ระบบสากล การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน และเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานได้

## 2.3 ปัจจัยด้านสังคม

### 2.3.1 ค่านิยมและทัศนคติในการบริโภคของประชาชน

จากสภาวะสังคมที่เปลี่ยนแปลงไปเป็นสังคมแห่งการสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารหลั่งไหลเข้า-ออก ได้ทุกทิศทาง ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้ง่ายและหลายช่องทาง รวมทั้งผลกระทบจากการแข่งขันทางธุรกิจ ให้เกิดกระแสการบริโภคนิยมที่เข้าครอบงำ ทำให้ประชาชนยึดติดกับการบริโภคตามกระแสนิยม รสนิยม ยี่ห้อ ที่ได้รับการกระตุ้นจากการโฆษณา ตามแผนการตลาดของบริษัทผู้ผลิตสินค้าต่าง ๆ โดยการใช้ Presenter ที่เป็นนักแสดง นักร้องวัยรุ่นชื่อดัง นักวิชาการผู้มีชื่อเสียง ผู้มีประสบการณ์ ซึ่งจะชักชวนให้ซื้อสินค้าของตน ส่งผลให้วัฒนธรรม ค่านิยมและทัศนคติในการบริโภคของประชาชนเปลี่ยนไป กลายเป็นการมุ่งเสพสุขจากการบริโภค โดยไม่คำนึงถึงประโยชน์และคุณค่าของผลิตภัณฑ์ที่จะได้รับ ทำให้ตกเป็นเหยื่อ เสียเงิน เสียเวลา เสียโอกาสและเสียสุขภาพในที่สุด

การพัฒนาสื่อเพื่องานคุ้มครองผู้บริโภค ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จึงควรมีการศึกษาถึงสภาวะสังคม ต่างๆว่าควรจะใช้สื่ออย่างไร ถึงจะเข้าถึงประชาชนเป้าหมายได้อย่างดี

### 2.3.2 สถานการณ์การแพร่ระบาดของยาเสพติด

การดำเนินงานภายใต้นโยบาย “ประเทศไทยเข้มแข็ง ชนชาติเสพติดยั่งยืน 16” ซึ่งมียุทธศาสตร์ 5 รั้วป้องกัน ที่ได้มีการกำหนดระยะเวลาการปฏิบัติเป็น 2 ระยะที่ผ่านมา มีแนวโน้มสำคัญที่เกี่ยวกับสถานการณ์ และภัยคุกคามที่ส่งผลกระทบต่อประเทศ ซึ่งพอสรุปได้สังเขป ดังนี้

1. การผลิตยาเสพติดมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นทั้งในครัวเรือน และในห้องปฏิบัติการ โดยเฉพาะโรงงานที่ลักลอบผลิตสารกระตุ้นประสาทกลุ่มแอมเฟตามีน Amphetamine (ATS) ซึ่งข้อมูลจาก Drug Abuse Information Network for Asia and the Pacific (DAINAP) จัดให้ ATS อยู่ในสารเสพติด 3 อันดับต้น ๆ ที่ใช้กันอย่างแพร่หลายในทุกประเทศ

2. จากข้อมูลข้างต้น ที่มีผลกระทบต่อการควบคุม กำกับดูแล และป้องกันปัญหาเสพติดต่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เนื่องจากในกฎหมายว่าด้วยวัตถุเสพติดได้กำหนด

ชนิดและประเภทของตัวยา เคมีภัณฑ์จำเป็น และสารตั้งต้นที่ใช้ในการลักลอบผลิตยาเสพติดและวัตถุออกฤทธิ์ เช่นอีเฟดรีน ชูโดอีเฟดรีน คีตามีน อาเซติก แอนไฮไดรด์ อาซีโทน โดยกำหนดให้ผู้ใดที่จะผลิต จำหน่ายนำเข้า ส่งออก และครอบครองเพื่อใช้ประโยชน์ จะต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด ดังนั้น หากปรากฏว่ามีการนำตัวยา เคมีภัณฑ์จำเป็นหรือสารตั้งต้นดังกล่าวข้างต้นไปลักลอบผลิตยาเสพติดขึ้นในประเทศไทย หรือลักลอบนำตัวยา เคมีภัณฑ์จำเป็นหรือสารตั้งต้นจากประเทศไทยไปผลิตยังประเทศเพื่อนบ้านหรือประเทศอื่น สิ่งที่เกิดขึ้นนี้ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาจะต้องนำมาทบทวนมาตรการในการควบคุมและป้องกันเพื่อให้สังคมมีความเข้าใจในบทบาทที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาดำเนินการอยู่

3. การนำชูโดอีเฟดรีนที่ผสมอยู่ในยาแก้หวัด ออกมาเป็นสารตั้งต้นในการลักลอบผลิตเป็นสารกระตุ้นประสาทกลุ่มแอมเฟตามีนและอนุพันธ์ (ยาบ้า ไอซ์) ซึ่งปัจจุบันพบว่ามีกำกวมผู้ลักลอบผลิตและขายจำนวนมากขึ้น ภายในระยะเวลา 3 – 4 เดือนของปี พ.ศ. 2554 ในจำนวนหลายร้อยล้านเม็ดและจากรายงานการประเมินสถานการณ์ยาเสพติดสังเคราะห์ระดับภูมิภาค ภายใต้ Global SMARTProgramme ของ UNODC ในปี 2010 พบการลักลอบนำเข้าเม็ดยาที่มีส่วนประกอบของ pseudoephedrine จำนวนมากกว่า 9.4 ล้านเม็ด ในประเทศพม่า ซึ่งลักลอบนำเข้าจากประเทศจีน อินเดีย และไทย

4. สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ยังเป็นเพียงหน่วยงานเดียวของประเทศในการจัดหาผลิตภัณฑ์วัตถุเสพติดที่ใช้ในทางการแพทย์ วิทยาศาสตร์ และอุตสาหกรรม สำหรับการบำบัดรักษาและสนับสนุนภาคการผลิตของโรงงานอุตสาหกรรมด้วย โดยผู้ใดที่ได้รับอนุญาตตามที่กฎหมายกำหนด จะต้องปฏิบัติหน้าที่ตามหลักเกณฑ์ และเงื่อนไขที่กฎหมายกำหนดอย่างเคร่งครัด แต่ที่ผ่านมาก็ยังพบว่า บางรายยังขาดความเข้าใจในภาระหน้าที่ ๆ จะต้องปฏิบัติ จากการนำวัตถุเสพติดที่ใช้ในทางการแพทย์ วิทยาศาสตร์และอุตสาหกรรมไปใช้ เช่น การไม่จัดทำบัญชี รับ จ่าย การรายงานเท็จ

จะเห็นได้ว่าปัญหาเสพติดนั้น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ต้องมีการปฏิบัติงานอย่างเข้มงวด เพื่อควบคุมการกระจายของตัวยา การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อจัดเก็บข้อมูล มีส่วนช่วยในการทำงานเป็นอย่างมาก ทำให้สามารถตรวจสอบย้อนหลังไปถึงการกระจายของสารเสพติดได้

## 2.4 ปัจจัยด้านเทคโนโลยี (Technological Component = T)

### 2.4.1 ความก้าวหน้าของเทคโนโลยี

การเปลี่ยนแปลงของโลกที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน เป็นผลมาจากความก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ที่เป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนและพัฒนา

กระบวนการผลิตต่าง ๆ ให้มีความรวดเร็วตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าได้ทันท่วงที ทำให้หน่วยงานต่าง ๆ ไม่สามารถพัฒนาระบบงานได้ทันตามการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีได้ รวมทั้ง การขยายตัวของอุตสาหกรรมทั้งภาคการผลิตและบริการ โดยใช้ความรู้เป็นฐาน (Knowledge-based Economy) หรือการขับเคลื่อนระบบเศรษฐกิจยุคโมเลกุล (Molecular Economy) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความสำคัญเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผนวกกับศาสตร์ต่าง ๆ ที่มีส่วนสำคัญของเศรษฐกิจยุคโมเลกุลนี้ คือ เทคโนโลยีชีวภาพนาโนเทคโนโลยีและวัสดุศาสตร์ ดังนั้น ความรู้จึงเป็นปัจจัยสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาทั้งทางด้านเศรษฐกิจและสังคม (Knowledge-driven Development) ดังจะเห็นได้จากผู้ประกอบการธุรกิจด้านเครื่องสำอางได้นำนาโนเทคโนโลยีมาใช้กับผลิตภัณฑ์เครื่องสำอางมากขึ้น รวมทั้ง นำมากล่าวอ้างในการโฆษณาเครื่องสำอางนี้ว่ามีอนุภาคระดับนาโน ซึ่งก็ได้รับความนิยมและความสนใจจากผู้บริโภคเป็นอย่างมาก อย่างไรก็ตาม ยังมีข้อจำกัดเกี่ยวกับข้อมูลทางวิชาการที่จะใช้อ้างอิงถึงผลกระทบที่อาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพอนามัย เนื่องจากข้อมูลส่วนใหญ่ในขณะนี้ยังเป็นข้อมูลที่วิจัยเพื่อประโยชน์ทางการค้า ยังขาดการศึกษาวินิจฉัยเพื่อค้นหาข้อสรุปเกี่ยวกับผลกระทบต่อสุขภาพอนามัย เพื่อเป็นข้อมูลอ้างอิงในการคุ้มครองผู้บริโภคให้ได้รับความปลอดภัยอย่างเป็นปัจจุบันด้วย ทั้งนี้ แนวโน้มความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศที่ผนวกกับศาสตร์ต่าง ๆ ในอนาคตจะยังคงมีการพัฒนาใช้กับผลิตภัณฑ์สุขภาพต่าง ๆ เพิ่มมากขึ้น เพื่อขยายตลาดและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้าให้มากที่สุด

#### 2.4.2 การเข้าถึง/ช่องทางของเทคโนโลยี

ปัจจุบันการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology) ทำให้การติดต่อสื่อสารและการแพร่กระจายข้อมูล ข่าวสาร และความรู้เป็นไปอย่างรวดเร็วพร้อมกัน ทำให้การดำรงชีวิตของมนุษย์เปลี่ยนแปลงไปมาก โดยเฉพาะเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ในปัจจุบันมีการพัฒนาอย่างรวดเร็วและมีศักยภาพมากขึ้นโดยสามารถที่จะต่อเป็นระบบเครือข่าย เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างกันได้ทุกหนทุกแห่ง ทำให้ผู้ใช้ได้เข้าถึงข้อมูลที่สะดวกและรวดเร็ว เชื่อมโยงไปทั่วโลก ซึ่งก็มีทั้งข้อมูลความรู้ที่ดีมีประโยชน์และข้อมูลที่ไม่มีประโยชน์หรือไม่ถูกต้องแอบแฝงปะปนกันอยู่ ขึ้นอยู่กับวิจารณญาณและความรู้ของผู้ใช้ที่จะแยกแยะว่าข้อมูลใดถูกต้องหรือข้อมูลใดไม่ถูกต้อง คนที่มีค่านิยมและทัศนคติที่ดีมักจะถูกหลอกลวงได้ง่าย สังเกตได้จากปัจจุบัน มีการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพผ่านทางอินเทอร์เน็ตเกิดขึ้นมากมาย เนื่องจากกลุ่มเป้าหมายมีอยู่ทั่วโลก ดังนั้น ปัญหาที่พบส่วนใหญ่เป็นปัญหาการโฆษณาโดยไม่ได้รับอนุญาต ข้อมูลที่ให้นั้นเกินจริงเป็นเท็จหรือหลอกลวงผู้บริโภค ให้หลงเชื่อคำโฆษณา แต่อย่างทีกล่าวข้างต้นข้อมูลความรู้ที่ดีและมีประโยชน์ก็มีอยู่ให้เห็นทางอินเทอร์เน็ต ซึ่งก็เป็นช่องทางที่หลายภาคส่วนได้นำเข้าข้อมูล เพื่อเป็นการเผยแพร่ความรู้ให้กับประชาชนโดยทั่วไป

จากปัจจัยทางเทคโนโลยีดังกล่าว การทำงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จึงควรมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น

## 2.5 ระบบในการดำเนินงานขององค์กร (System)

การดำเนินการของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาแบ่งเป็น 2 ระบบ คือ ระบบงานหลักและระบบงานเสริม

ระบบงานหลัก ได้แก่

1) ระบบงาน Pre-Marketing เป็นการพิจารณาก่อนการขึ้นทะเบียน คุณภาพ มาตรฐาน ประสิทธิภาพและความปลอดภัยของผลิตภัณฑ์สุขภาพ รวมถึงการพิจารณาความเหมาะสมได้ มาตรฐานของสถานที่ที่ประกอบธุรกิจก่อนอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบการดำเนินการผลิต นำเข้า หรือ จำหน่ายในประเทศ รวมทั้งพิจารณาความเหมาะสมของข้อมูลที่จะโฆษณาหรือเผยแพร่ให้แก่ผู้บริโภค ผู้เกี่ยวข้อง หรือประชาชน ตามที่กฎหมายกำหนด โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดในการคุ้มครองผู้บริโภค

2) ระบบงาน Post-Marketing

2.1) การตรวจสอบ ใฝ่ระวัง ผลิตภัณฑ์สุขภาพและสถานที่ประกอบกิจการ เพื่อให้ผู้ประกอบการปฏิบัติตามถูกต้อง ไม่เบี่ยงเบนไปจากที่ได้รับอนุญาตไว้ โดยดำเนินการสุ่ม ตรวจสอบสถานประกอบการ สุ่มเก็บตัวอย่างผลิตภัณฑ์สุขภาพ เพื่อตรวจสอบทั้งด้านกายภาพและ คุณภาพ รวมทั้งตรวจสอบการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารผลิตภัณฑ์สุขภาพในสื่อทุกประเภท

2.2) การควบคุม กำกับ ดูแลการนำเข้าผลิตภัณฑ์สุขภาพ ได้แก่ ยา อาหาร เครื่องสำอาง เครื่องมือแพทย์ วัตถุอันตราย วัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ยาเสพติดให้โทษและสาร ระเหยให้เข้ามาในราชอาณาจักรได้ถูกต้องตามกฎหมาย มีคุณภาพ และความปลอดภัย และได้จัดตั้ง ด้านในการตรวจสอบการนำเข้าผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ราชอาณาจักร แบ่งเป็นด่านส่วนกลางและด่าน ส่วนภูมิภาครวมทั้งสิ้น ๔๑ แห่งสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาได้พัฒนาระบบคุณภาพของ งานกำกับดูแลผลิตภัณฑ์สุขภาพขึ้น เพื่อให้มีมาตรฐานระบบการปฏิบัติงานที่โปร่งใสเป็นธรรม และ ตรวจสอบได้โดยจัดทำเป็นเอกสารระบบคุณภาพของกระบวนการต่าง ๆ มีการตรวจประเมินติดตาม จากผู้ตรวจประเมินภายใน และภายนอก เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างถูกต้องตามกระบวนการที่ วางไว้

ระบบงานเสริม ได้แก่

3) ระบบการออกและบังคับใช้กฎหมาย

3.1) ระบบการออกกฎหมาย บทบัญญัติกฎหมายต้องมีลักษณะยืดหยุ่น ต้องให้อำนาจสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาออกกฎหมายลำดับรองเพื่อได้ควบคุมกำกับดูแล ผลิตภัณฑ์สุขภาพให้ทันต่อสภาวะปัญหา และต้องพัฒนาพระราชบัญญัติต่างๆ ที่สำนักงาน

คณะกรรมการอาหารและยารับผิดชอบให้มีโครงสร้างทางกฎหมายเหมือนกับพระราชบัญญัติเครื่องแพทย์ พ.ศ. 2551 ด้วยเหตุผลที่ว่าพระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์ พ.ศ. 2551 มุ่งให้ความคุ้มครองผู้บริโภคที่ได้รับความเสียหายที่เกิดจากการใช้เครื่องมือแพทย์ หรือบริการทางเครื่องมือแพทย์ ประกอบกับมีหมวดบทบัญญัติที่ควบคุมกำกับดูแลที่ชัดเจน เช่น หมวด 3 การเลิกกิจการและการโอนกิจการ หมวด 5 ฉลากและเอกสารกำกับเครื่องมือแพทย์ และหมวด 11 ความรับผิดทางแพ่ง เป็นต้น

3.2) ระบบการบังคับใช้กฎหมาย จากการบังคับใช้มาตรการทางกฎหมายตามพระราชบัญญัติต่าง ๆ ที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยารับผิดชอบอยู่นั้น พบอุปสรรคปัญหาในการดำเนินคดีผู้กระทำความผิดกฎหมาย ดังนั้นจำเป็นต้องดำเนินการ ดังนี้

การบังคับใช้บทลงโทษทางอาญาอย่างเข้มแข็ง เช่น การจัดทำพยานหลักฐานให้มีความรัดกุม มีน้ำหนักเพียงพอในการดำเนินคดีเพื่อลงโทษผู้กระทำ ผ่าฝืนพระราชบัญญัติที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยามีหน้าที่รับผิดชอบ

การบังคับใช้มาตรการทางปกครองอย่างเข้มแข็ง เช่น กรณีผู้รับอนุญาตหรือผู้ที่เกี่ยวข้องกระทำการฝ่าฝืนคำสั่งทางปกครอง หรือกระทำความผิดอาญาหลายครั้ง ต้องดำเนินการใช้มาตรการทางปกครองให้มากขึ้น เช่น การพักใช้ เพิกถอนใบอนุญาต หรือเพิกถอนทะเบียนผลิตภัณฑ์ เป็นต้น

4) ระบบงานการพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค เป็นการเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์ ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ตลอดจนพัฒนาพฤติกรรมผู้บริโภคที่ถูกต้อง เหมาะสม เกี่ยวกับการเลือกซื้อเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ แบ่งออกเป็น 4 แบบ ตามลักษณะงาน ได้แก่

4.1) งานประชาสัมพันธ์ ดำเนินการเกี่ยวกับการทำงานกับสื่อมวลชนการประชาสัมพันธ์ทั่วไปการประชาสัมพันธ์เชิงรุก การประชาสัมพันธ์ภายใน รวมทั้งการดำเนินงานโครงการที่เกี่ยวกับการเสริมสร้างภาพลักษณ์

4.2) งานพัฒนาพฤติกรรมผู้บริโภค ดำเนินการพัฒนาพฤติกรรมผู้บริโภคให้เลือกซื้อเลือกบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพได้อย่างถูกต้อง เหมาะสม ปลอดภัย รวมทั้ง โครงการที่เกี่ยวกับการสร้างความเข้มแข็งให้เครือข่ายภาคประชาชน เช่น โครงการ อย.น้อย, โครงการอย่าหลงเชื่อง่าย

4.3) งานเผยแพร่ความรู้ ดำเนินการเกี่ยวกับการผลิตและเผยแพร่ความรู้ทางโทรทัศน์, หนังสือพิมพ์ ตลอดจนสื่อสิ่งพิมพ์อื่น ๆ

4.4) งานรับเรื่องร้องเรียนและเฝ้าระวังการโฆษณาผลิตภัณฑ์สุขภาพ ดำเนินการเกี่ยวกับการร้องเรียนของประชาชนผ่านสื่อ/ช่องทางต่าง ๆ เช่น ร้องเรียนผ่านโทรศัพท์, จดหมาย, Internet, การมาร้องเรียนโดยตรงที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา โดยการเฝ้าระวังโฆษณา

ผลิตภัณฑ์สุขภาพ จะเฝ้าระวังในหลายช่องทาง เช่น การโฆษณาทางสื่อสิ่งพิมพ์และทางสื่อโทรทัศน์ ซึ่งหมายรวมถึงเคเบิลทีวีด้วย

## 2.6 ความรู้ความสามารถขององค์กร (Skill)

บุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาต้องพัฒนาความรู้ความสามารถเพิ่มเติมจากสมรรถนะหลัก ๆ (Pre-Marketing ทักษะด้าน Post-Marketing) ที่มีการดำเนินการอย่างต่อเนื่องอยู่แล้วเพื่อปฏิบัติงานด้านคุ้มครองผู้บริโภคให้ปลอดภัยจากการบริโภคผลิตภัณฑ์สุขภาพ ดังนี้

ทักษะด้านกฎหมาย พนักงานเจ้าหน้าที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ต้องมีทักษะด้านกฎหมายดังนี้

1) หลักในการตีความกฎหมายอาญา เพื่อทราบเจตนารมณ์ของตัวบทกฎหมายว่ามุ่งให้พิจารณากระทำ และพฤติการณ์แวดล้อมประกอบการกระทำของผู้ที่กระทำการฝ่าฝืนพระราชบัญญัติต่าง ๆ

2) หลักกฎหมายมหาชน และกฎหมายปกครอง เพื่อทราบข้อห้ามเด็ดขาดของบทบัญญัติของกฎหมายที่มีให้พนักงานเจ้าหน้าที่ใช้ดุลพินิจในการออกคำสั่งทางปกครอง

3) หลักกฎหมายอาญา และแนวคำพิพากษาศาลฎีกา เพื่อทราบหลักกฎหมายอาญา และแนวคำพิพากษาศาลฎีกา เกี่ยวกับเจตนา ประมาท ตัวการ ตัวการร่วม ผู้ใช้ ผู้สนับสนุน เป็นต้น ประกอบการทำพยานหลักฐานให้รัดกุม น่าเชื่อถือ ในการดำเนินคดี

4) หลักสำคัญของพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ.2522 พระราชบัญญัติความรับผิดต่อความเสียหายที่เกิดจากสินค้าที่ไม่ปลอดภัย พ.ศ.2551 และพระราชบัญญัติวิธีพิจารณาคดีผู้บริโภค พ.ศ.2551 เพื่อทราบโครงสร้างของระบบคุ้มครองผู้บริโภคในภาพรวม และกระบวนการดำเนินการฟ้องร้องเรียกค่าเสียหายทางแพ่งของคดีผู้บริโภค และเป็นประโยชน์ต่อข้อซักถามแก่บุคคลที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงาน

5) หลักสำคัญของกฎหมายที่สนับสนุนการแข่งขันทางการค้า หรือควบคุมทางการค้าของผลิตภัณฑ์สุขภาพในระดับสากล เช่น อนุสัญญาระหว่างประเทศ กฎบัตรขององค์การอนามัยโลก เป็นต้น เพื่อเป็นประโยชน์ในการหมุนเวียนการทำงาน of พนักงานเจ้าหน้าที่ภายในหน่วยงานหรือระหว่างหน่วยงานภายในสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

ทักษะด้านการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์เป็นเครื่องมือสำคัญของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาในการสื่อสารข้อมูลความรู้และข่าวสารความเคลื่อนไหวด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพต่าง ๆ ไปถึงตัวผู้บริโภค ซึ่งหัวใจของการดำเนินงานดังกล่าวอยู่ที่ความถูกต้องของข้อมูลเป็นสำคัญ การสื่อสารออกไปยังผู้บริโภคอย่างรวดเร็วและทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น รูปแบบ

สี่สิ้นของสี่ช่องทางหลากหลายที่เอื้อต่อการสื่อสารและเข้าถึงข้อมูล รวมถึง การใช้สื่อที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมายก็นับเป็นปัจจัยหลัก ๆ ในการดึงดูดผู้บริโภครวบรวมการออกสื่ออย่างครอบคลุม ช่วงเวลา กลุ่มเป้าหมายและมีความคุ้มค่า การดำเนินงานทั้งเชิงรุกเชิงรับ และความเชื่อมั่นที่ผู้บริโภคมีต่อสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา จากการประเมินผลสัมฤทธิ์การพัฒนาศักยภาพผู้บริโภคของกองพัฒนาศักยภาพผู้บริโภค ปี 2553 พบว่า ประชาชนรับรู้ข่าวสารการเผยแพร่ความรู้ด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา คิดเป็นร้อยละ 99.7 และประชาชนพึงพอใจต่อการดำเนินงานของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาด้านการเผยแพร่ รณรงค์ ประชาสัมพันธ์ คิดเป็นร้อยละ 91.9 อย่างไรก็ตาม ในยุคปัจจุบันมีผลิตภัณฑ์สุขภาพรูปแบบใหม่เกิดขึ้นมากมาย ทั้งที่ถูกต้องตามกฎหมาย ก้ำกึ่ง หรือไม่ถูกต้องตามหลักวิชาการโดยรวมทั้ง ยังมีกระแสของข้อมูลข่าวสารทั้งในรูปแบบโฆษณาและโฆษณาแอบแฝงพุ่งเข้าหาตัวผู้บริโภคมากมาย จึงเป็นเรื่องท้าทายสำหรับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ในการดำเนินงานเผยแพร่ ประชาสัมพันธ์เพื่อสร้างภูมิความรู้ให้แก่ผู้บริโภคต่อไป

ทักษะในการนิเทศงาน/ติดตามประเมินผล ทักษะด้านการนิเทศงาน ติดตาม ประเมินผล จัดเป็นทักษะที่จำเป็นสำหรับบุคลากรของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาไม่มีหน่วยงานในส่วนภูมิภาค ดังนั้น การดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคจึงต้องมีการประสานความร่วมมือกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดในการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในพื้นที่จากการวิเคราะห์สมรรถนะด้านการนิเทศงาน ติดตาม ประเมินผลของบุคลากรกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ ในปัจจุบัน และความต้องการของบุคลากรผู้ปฏิบัติงาน พบว่ามีประเด็นที่ควรพัฒนาศักยภาพให้สอดคล้องกับสมรรถนะดังกล่าว คือ บุคลากรกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ ควรมีความรู้ในทุกเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพมากกว่าหรือเทียบเท่ากับเจ้าหน้าที่จากส่วนภูมิภาค และประสานงานกับส่วนภูมิภาคอย่างสม่ำเสมอ รวมถึงควรมีการประชุมกับสำนักหรือกองผลิตภัณฑ์อย่างต่อเนื่อง เพื่อร่วมกันแก้ไขปัญหาการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคในส่วนภูมิภาคให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น นอกจากนี้ ต้องมีการถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ในการปฏิบัติงานด้านนิเทศ ติดตาม ประเมินผลแก่บุคลากรรุ่นใหม่ในกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคฯ โดยวิธีการฝึกอบรมในงาน (On – the - Job training) ทั้งจากบุคลากรปัจจุบันที่ทำหน้าที่เป็นพี่เลี้ยง

### 3. กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น (กอง คบ.)

#### 3.1 หน้าที่ความรับผิดชอบ

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 1.1 งานสารบรรณ
- 1.2 งานการเงิน
- 1.3 งานพัสดุและยานพาหนะ
- 1.4 งานอำนวยการและสนับสนุนกลุ่มภารกิจอื่นๆ

2. กลุ่มส่งเสริมและประสานงาน คบส. พื้นที่ หน้าที่ความรับผิดชอบ

- 2.1 นิเทศงานแก่กลุ่มงานคุ้มครองผู้บริโภคสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด
- 2.2 เป็นผู้แทนสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาในพื้นที่ภูมิภาคและท้องถิ่น
- 2.3 ประสานและสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรในภูมิภาคและท้องถิ่น
- 2.4 สนับสนุนและส่งเสริมการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้

บริบทการกระจายอำนาจ

- 2.5 พัฒนาเครือข่ายและสนับสนุนงาน คบส. ในภูมิภาคและท้องถิ่น
- 2.6 ปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่ได้รับมอบหมาย

3. กลุ่มพัฒนาระบบ แบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย ได้แก่

ฝ่ายพัฒนาระบบส่วนกลาง (Central System Development) รับผิดชอบงานดังนี้

1.1 งานระบบข้อมูล

1) จัดทำแผนปฏิบัติราชการ แผนจัดทำคำของบประมาณของกองและโครงการ ที่สนับสนุนการดำเนินงานของส่วนภูมิภาค เช่น โครงการสัมมนาเครือข่ายการดำเนินงาน คบส.

โครงการส่งเสริมและแก้ไขปัญหาผลิตภัณฑ์สุขภาพ โครงการพัฒนาศูนย์ผลิตภัณฑ์สุขภาพเบ็ดเสร็จในส่วนภูมิภาค (OSSC) เป็นต้น

2) จัดทำต้นทุนผลผลิตของกอง

3) จัดทำและพัฒนาระบบการติดตามข้อมูลเกี่ยวกับการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพทั้งในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น เช่น รายงานผลการดำเนินงาน คบส. งบประมาณ เป็นต้น

4) จัดทำ พัฒนาและดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของกอง เช่น เว็บไซต์ เว็บไซต์ระบบไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) Server เป็นต้น

5) รวบรวม ติดตาม วิเคราะห์ สรุปและรายงานผลการดำเนินงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของกองและส่วนภูมิภาค เช่น งบประมาณ โครงการที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น รวมถึงเรื่องที่เป็นประเด็นเร่งด่วน (Hot issue)

6) จัดทำหนังสือหรือเกียรติบัตรรับรองสถานที่ผลิตยาแผนโบราณ สถานที่ผลิตอาหารของส่วนภูมิภาคตามหลักเกณฑ์วิธีการที่ดีในการผลิต (Good Manufacturing Practice: GMP)

#### 1.2 งานพัฒนาองค์กรและบุคลากร

1) จัดทำแผนปฏิบัติการตามยุทธศาสตร์ของอย.  
 2) จัดทำตัวชี้วัดระดับกอง กลุ่ม และรายบุคคลให้สอดคล้องกับตัวชี้วัดระดับกรม  
 3) วิเคราะห์และพัฒนาองค์กรให้ระบบบริหารจัดการองค์กรเป็นไปตามมาตรฐาน เช่น ร่วมดำเนินการและผลักดันระบบคุณภาพของกอง งานพัฒนาคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (PMQA) ดำเนินการจัดการความรู้ในระดับกอง เป็นต้น

4) ดำเนินการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยงและผลกระทบทางลบที่เกี่ยวข้องกับกองตามแนวทางที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยากำหนด

5) วิเคราะห์และจัดทำโครงสร้าง การบริหารอัตรากำลัง ความก้าวหน้าในสายอาชีพระดับกองให้สอดคล้องกับสถานการณ์และนโยบายของหน่วยงาน

6) พัฒนาบุคลากรในระบบงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพทั้งในส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่นให้มีสมรรถนะสอดคล้องกับการปฏิบัติงานคุ้มครองผู้บริโภคของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เช่น การจัดอบรม เป็นต้น

#### 1.3 งานกระจายอำนาจ

- 1) จัดทำแผนงาน โครงการที่เกี่ยวข้องกับการกระจายอำนาจ
- 2) ติดตาม สรุปและรายงานผลการดำเนินงานกระจายอำนาจ

#### 1.4 งานพัฒนาผลิตภัณฑ์สุขภาพชุมชน

1) จัดทำแผนงาน โครงการด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพชุมชน  
 2) จัดทำแผนเก็บตัวอย่างผลิตภัณฑ์สุขภาพชุมชนในระดับประเทศ และแผนการตรวจประเมินสถานที่ผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร

3) วิเคราะห์คุณภาพผลิตภัณฑ์สุขภาพชุมชนให้เป็นไปตามมาตรฐาน โดยเก็บตัวอย่างส่งตรวจวิเคราะห์และตรวจประเมินสถานที่ผลิตในเขตกรุงเทพมหานคร

4) ติดตาม ประเมินผลโครงการและผลการดำเนินงานเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์สุขภาพชุมชน

#### 1.5 หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

ฝ่ายตรวจสอบผลิตภัณฑ์หลังออกสู่ตลาด (Post – marketing) รับผิดชอบงานดังนี้

#### 2.1 สนับสนุนการทำงานตรวจสอบผลิตภัณฑ์หลังออกสู่ตลาด (Post-marketing)

ของ คบ.เขต

2.2 สนับสนุนการทำงานตรวจสอบผลิตภัณฑ์หลังออกสู่ตลาด (Post-marketing) ของกองผลิตภัณฑ์

2.3 ตรวจสอบเรื่องร้องเรียนตามภารกิจที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มอบหมาย

2.4 ประสานข้อมูลการดำเนินงานเรื่องร้องเรียนในส่วนภูมิภาค

2.5 หน้าที่อื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชา

### 3.2 การใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของกองคป.

#### 1. ฝ่ายบริหารทั่วไป

- โปรแกรมสารบรรณของสำนักงาน รับ-ส่ง เอกสารราชการ
- โปรแกรมบัญชีการเงินงบประมาณกอง
- โปรแกรมจัดเก็บ เบิกจ่ายวัสดุสำนักงาน ยานพาหนะ
- โปรแกรมพิมพ์ จัดเก็บเอกสาร

#### 2. กลุ่มส่งเสริมและประสานงาน คปส. พื้นที่

- โปรแกรมพิมพ์ จัดเก็บเอกสาร
- โปรแกรมจัดทำพีรเซนเทชั่น
- ระบบสื่อสารโทรคมนาคม
- ระบบสืบค้นข้อมูล

#### 3. กลุ่มพัฒนาระบบ

- โปรแกรมพิมพ์ จัดเก็บเอกสาร จัดทำเอกสาร
- โปรแกรมจัดทำพีรเซนเทชั่น
- ระบบเวปไซด์กอง คป.
- โปรแกรมบัญชีการเงินงบประมาณกอง
- ระบบสื่อสารโทรคมนาคม
- ระบบสืบค้นข้อมูล

จะเห็นได้ว่ากองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถื่น มีภารกิจงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพที่หลากหลาย มีการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในการทำงานหลายด้าน จึงจำเป็นต้องมีความพร้อมในการทำงานทั้งด้านความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ และความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 4.1 งานวิจัยในประเทศ

วรรณี หวังกิตติพร (2550:บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยศึกษาความต้องการความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของสถาบันการอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งเป็นด้านความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และด้านการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเรียนการสอน เพื่อเปรียบเทียบความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของสถาบันการอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า กลุ่มตัวอย่างคือ ครู-อาจารย์มีความต้องการเฉลี่ยโดยรวมทั้ง 2 ด้านคือ ด้านความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และด้านการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเรียนการสอน ,เพศต่างกัน และวุฒิการศึกษาที่ต่างกัน มีความต้องการด้านความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และด้านการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเรียนการสอน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ,อายุที่แตกต่างกัน ประสบการณ์การปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน และการที่ปฏิบัติงานในสถานที่แตกต่างกัน มีความแตกต่างด้านความรู้เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต และด้านการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการเรียนการสอน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ทิวาพร ชาญญ์ญกรม (2550:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของนักเรียนชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสังกัด กรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยด้านความเอาใจใส่ของผู้ปกครอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความตั้งใจเรียน อิทธิพลของเพื่อน อิทธิพลของสื่อมวลชน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนปัจจัยด้านคุณภาพการสอน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ศิลปากร มิตรางกูร (2549:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ โดยศึกษาจากปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับของการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ ประชากรที่ใช้ศึกษาเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าระดับการนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ อยู่ในระดับปานกลาง

พัชรินทร์ สนธิวนิช (2549:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยบางประการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานตามทัศนะของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีจุดมุ่งหมายหลักเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอายุ ทัศนคติต่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน ทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน การสนับสนุนจากผู้บริหาร และความพร้อมของอุปกรณ์ปฏิบัติงาน ที่สัมพันธ์กับความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน ศึกษาค่าน้ำหนักความสำคัญของปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และ

ศึกษาความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยกลุ่มตัวอย่างได้แก่บุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่มีสิทธิ์ และสามารถเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานได้ พบว่า ทักษะติดต่อเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน การสนับสนุนจากผู้บริหาร และความพร้อมของอุปกรณ์ปฏิบัติงาน ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนปัจจัยด้านอายุ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน ไม่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานแต่อย่างใด

จิตติมา ฤทธิ์เลิศ (2549:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา และเปรียบเทียบข้อคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการเตรียมการวางแผน ด้านการจัดทำแผน ด้านการปฏิบัติตามแผน ด้านการติดตามและประเมินผล และด้านการปรับแผนหรือจัดทำแผนใหม่ จำแนกตามกลุ่มอายุ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา การอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศ อายุราชการ ขนาดโรงเรียน และพื้นที่โรงเรียน กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บริหารในโรงเรียนสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เพชรบูรณ์ เขต 2 พบว่า ผู้บริหารมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมในแต่ละด้าน มีความเหมาะสมในระดับมาก ผู้บริหารที่มีอายุ ตำแหน่ง วุฒิการศึกษา และอายุราชการ แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน ผู้บริหารที่ได้รับการอบรมเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันในด้านการเตรียมการวางแผน และด้านการปรับแผนหรือจัดทำแผนใหม่ ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนขนาดแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันในด้านการปรับแผนหรือจัดทำแผนใหม่ ผู้บริหารที่ปฏิบัติงานในพื้นที่โรงเรียนแตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันในด้านการเตรียมการวางแผน ด้านการจัดทำแผน ด้านการติดตามและประเมินผล และด้านการปรับแผนหรือจัดทำแผนใหม่

แสงจันทร์ วงศ์สวัสดิ์ (2550:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี กรุงเทพมหานคร ใน 4 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการเห็นคุณค่าในเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศ และเพื่อเปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามเพศ ระดับชั้น และผลสัมฤทธิ์ทางการเรียน พบว่า เจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี กรุงเทพมหานครโดยรวม อยู่ในระดับดีทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อยได้คือ ด้านการเห็นคุณค่าในเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการใช้ประโยชน์ของเทคโนโลยีสารสนเทศด้านความรู้

ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านความรับผิดชอบต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เปรียบเทียบเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า การจำแนกตามเพศมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยนักเรียนชายมีเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านความรู้ความเข้าใจดีกว่านักเรียนหญิง จำแนกตามระดับชั้นปี ไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยนักเรียนที่มีผลการเรียนสูงมีเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศดีกว่านักเรียนที่มีผลการเรียนปานกลาง โดยเฉพาะด้านความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านการเห็นคุณค่าในเทคโนโลยีสารสนเทศ

ไชยา เย็นแชน (2547:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาความรู้ความเข้าใจ ความสามารถและทัศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานในฝ่ายปฏิบัติการกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย รวมถึงการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวด้วยโดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับตำแหน่ง ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงาน ระดับรายได้รวม และลักษณะงานที่ทำ พบว่า เพศ ระดับตำแหน่ง ระดับรายได้รวม และลักษณะงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่แตกต่างกัน ส่วน อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด และอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วรรณภา ออสวัสดิ์ (2547:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจ และปัจจัยด้านความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พบว่า ลักษณะทางประชากรศาสตร์ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน และประสบการณ์ในการทำงานที่ SME BANK ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ความรู้ความเข้าใจด้านระบบงานคอมพิวเตอร์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

คู ซี วาย (KU, C.Y. 1995 ) ได้ศึกษาเรื่อง A Critical Success Factors Study of Management Information Systems Managers Perspective ศึกษาการจัดระบบข้อมูลสารสนเทศที่ประสบผลสำเร็จของหัวหน้างานที่รับผิดชอบด้านรายข้อมูลสารสนเทศ พบว่า ผลจากการนำไมโครคอมพิวเตอร์มาช่วยในการจัดระบบประสบผลสำเร็จในการติดต่อสื่อสารระหว่างผู้ใช้ข้อมูลสารสนเทศในระบบของหน่วยงานการดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์การบริการด้านเครือข่าย ทำให้ผู้ใช้ทราบข้อมูลและสถิติจากระบบได้อย่างสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

วินโฮเวน เอฟ (Wijnhoven F. 1995) ได้ศึกษาเรื่อง Organizational Learning and Information System : The Case of Monitoring Information and Control System in Machine Bureaucratic Organizational ผู้ทำหน้าที่รับผิดชอบด้านการจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศและควบคุมระบบอิเล็กทรอนิกส์ ในหน่วยงานของทางราชการ พบว่า ภารกิจในปัจจุบันมีความซับซ้อนมากขึ้น จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงระบบการดำเนินงาน เพื่อให้การทำงานเกิดความคล่องตัวมากขึ้น ซึ่งหน่วยงานที่ประสบความสำเร็จในการทำงานส่วนใหญ่ ให้ความสำคัญต่อการจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศ เป็นสำคัญ โดยมีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยในการดำเนินงาน ผู้ที่มีหน้าที่รับผิดชอบงานด้านนี้จำเป็นต้องได้รับการจัดระบบและการใช้คอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี

ฮาร์เวย์ และ วิลสัน (Harvey ;& Wilson. 1985) ได้ศึกษาเกี่ยวกับทัศนคติของนักเรียนชายและนักเรียนหญิง ที่มีต่อไมโครคอมพิวเตอร์ในระดับชั้นประถมศึกษา และระดับชั้นมัธยมศึกษา ผลการวิจัยพบว่า นักเรียนทั้งหมด มีทัศนคติที่ดีต่อการใช้ไมโครคอมพิวเตอร์ และเมื่อเปรียบเทียบเพศพบว่านักเรียนชายเห็นว่าการเรียนคอมพิวเตอร์สนุก แต่นักเรียนหญิงเห็นว่ามีความแพง ผู้ที่มีคอมพิวเตอร์เป็นของตนเองจะชอบคอมพิวเตอร์มากกว่าผู้ที่ไม่มี โดยเฉพาะผู้ที่ได้รับอิทธิพลจากสมรรถภาพจากคอมพิวเตอร์ และมีผู้ที่เห็นว่าคอมพิวเตอร์เป็นอุปกรณ์ที่ใช้ง่าย อย่างไรก็ตามทัศนคติของนักเรียนชั้นประถม และชั้นมัธยมที่มีต่อคอมพิวเตอร์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งผู้วิจัยสรุปผลเกี่ยวกับทัศนคติของนักเรียนว่านักเรียนมีทัศนคติที่ดีต่อคอมพิวเตอร์

## บทที่ 3

### วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การศึกษา เรื่อง ความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของเจ้าหน้าที่กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ดำเนินการศึกษาค้นคว้าตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดประชากรที่ใช้ในการศึกษา
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
4. วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น (กอง คบ.) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ทั้งหมด 44 คน ประกอบด้วยข้าราชการฝ่ายวิชาการ 27 คน ข้าราชการฝ่ายบริหาร 4 คน และ ลูกจ้าง 13 คน

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม 1 ชุด ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่งงาน กลุ่มงานที่สังกัด และ ด้านการได้รับการอบรม และได้รับความรู้ ซึ่งลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด จำนวน 8 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยแบ่งได้ ดังนี้

1. เพศชาย
2. เพศหญิง

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. อายุต่ำกว่า 31 ปี
2. อายุ 31-40 ปี
3. อายุ 41-50 ปี
4. อายุ 51-60 ปี

ข้อที่ 3 การศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยแบ่งเป็น 4 ระดับ ดังนี้

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. ปริญญาโท
4. ปริญญาเอก

ข้อที่ 4 ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยแบ่งเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้

1. ข้าราชการ ฝ่ายวิชาการ
2. ข้าราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป
3. ลูกจ้าง ฝ่ายวิชาการ
4. ลูกจ้าง ฝ่ายบริหารทั่วไป

ข้อที่ 5 กลุ่มงานที่สังกัด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
2. กลุ่มส่งเสริมและประสานงาน คบส. พื้นที่
3. กลุ่มพัฒนาระบบ

ข้อที่ 6 การได้รับการอบรมความรู้จากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยสามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ มีตัวเลือกดังนี้

1. การใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น
2. การดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์
3. การใช้งานอินเทอร์เน็ต
4. การใช้งานสมาร์ทโฟน และ แท็บเล็ต
5. โปรแกรมระบบสำนักงาน
6. การสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต
7. การอบรมอื่นๆ โปรดระบุ.....

ข้อที่ 7 ด้านการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยสามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

1. ศึกษาหาความรู้ผ่านอินเทอร์เน็ต
2. ศึกษาหาความรู้จากหนังสือตำรา
3. ศึกษาหาความรู้จากที่อื่นๆ โปรดระบุ.....

ข้อที่ 8 การได้รับการอบรมด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา(Nominal Scale) โดยสามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ

1. พระราชบัญญัติอาหาร
2. พระราชบัญญัติยา
3. พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง
4. พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย
5. พระราชบัญญัติวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท
6. พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ
7. พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์
8. การอบรมอื่นๆ โปรดระบุ.....

**ส่วนที่ 2** ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ แบบทดสอบแบบเลือกตอบถูก-ผิด จำนวน 10 ข้อ และแบบทดสอบแบบเขียนตอบ จำนวน 1 ข้อ

**ส่วนที่ 3** ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็น

ส่วนที่ 3.1 ความรู้ทั่วไปด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งแบ่งเป็น แบบทดสอบแบบเลือกตอบถูก-ผิด จำนวน 10 ข้อ และ แบบทดสอบแบบเลือกตอบจากหลายตัวเลือก จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3.2 การประยุกต์ใช้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในงาน ซึ่งแบ่งเป็นแบบทดสอบแบบเขียนตอบ จำนวน 3 ข้อ

## ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและระบบสารสนเทศ นโยบายที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เพื่อใช้เป็นกรอบความคิดของการวิจัย
2. ศึกษาหลักเกณฑ์ และวิธีการสร้างเครื่องมือ จากตำรา เอกสาร และงานวิจัยต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้าง แบบสอบถาม และแบบทดสอบความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

3. สร้างแบบสอบถามและแบบทดสอบ ตามหลักเกณฑ์ให้ครอบคลุมเนื้อหา โดยศึกษาจากแบบสอบถามและแบบทดสอบต่างๆ ที่มีลักษณะใกล้เคียง ได้แบบสอบถามที่ประกอบด้วยสามส่วนคือ ส่วนข้อมูลส่วนบุคคล แบบทดสอบความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ และแบบทดสอบความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. นำแบบสอบถามที่สร้างเสร็จแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบ แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไข
5. นำแบบสอบถามที่ตรวจแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญจำนวน 1 คน ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาและความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง
6. เมื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามและแบบทดสอบเรียบร้อยแล้ว นำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาปรับปรุงก่อนนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างต่อไป

## วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล การจัดทำข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยมีขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัว และขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถึง ผู้อำนวยการกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เพื่อขอความอนุเคราะห์ แจกแบบสอบถามแก่เจ้าหน้าที่กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น
2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 15-31 มีนาคม 2566 โดยชี้แจงให้เจ้าหน้าที่กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นเข้าใจในวัตถุประสงค์และประโยชน์ที่จะได้รับ และขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยไปรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง

### การจัดทำข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำข้อมูลตามขั้นตอน ดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม แต่ละฉบับที่ได้รับกลับคืนทั้งหมด
2. นำแบบสอบถาม ที่ได้รับกลับคืนและมีความสมบูรณ์ของข้อมูล ไปตรวจให้คะแนนโดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ส่วนที่ 2 และ ส่วนที่ 3 ดังต่อไปนี้

## ส่วนที่ 2 แบบทดสอบความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

แบ่งเป็น 2 ส่วนแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ แบบทดสอบแบบเลือกตอบถูก-ผิด จำนวน 10 ข้อ และแบบทดสอบแบบเขียนตอบ จำนวน 1 ข้อ

แบบทดสอบแบบเลือกตอบถูก-ผิด ตอบถูกได้ข้อละ 1 คะแนน โดยให้เลือกเพียงคำตอบเดียว คือ ใช่ หรือ ไม่ใช่ ข้อที่ 1,2,7,8,9 คำตอบที่ถูกต้องคือ ใช่ และ ข้อที่ 3,4,5,6,10 คำตอบที่ถูกต้องคือ ไม่ใช่

แบบทดสอบแบบเขียนตอบ ข้อละ 5 คะแนน โดยคำตอบมีทั้งหมด 5 ส่วนคือ 1. ด้านการพิจารณาจำแนกประเภทเรื่องร้องเรียน 2. การเตรียมข้อมูลเพื่อทำการตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เช่นการเตรียมข้อมูลผู้กระทำความผิด สถานที่ตั้ง กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการกระทำผิดเช่น พรบ.ยา พรบ.สถานพยาบาล 3. การเตรียมตัวเพื่อลงพื้นที่ เช่น ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ส่วนภูมิภาค ขออนุมัติการเดินทาง เตรียมเอกสาร ที่ใช้ในการตรวจสอบสถานที่ 4. การดำเนินงานตรวจสอบเรื่องร้องเรียน เช่น การตรวจสอบที่ร้านขายยาในเวลาทำการ 5. สรุปผลการดำเนินงานส่งกลับไปยังผู้บังคับบัญชา หากตอบด้านใดด้านหนึ่ง ได้ ด้านละ 1 คะแนน คะแนนเต็ม 5 คะแนน

## ส่วนที่ 3 แบบทดสอบความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 3.1 ความรู้ทั่วไปด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งแบ่งเป็น แบบทดสอบแบบเลือกตอบถูก-ผิด จำนวน 10 ข้อ และ แบบทดสอบแบบเลือกตอบจากหลายตัวเลือก จำนวน 10 ข้อ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

แบบทดสอบแบบเลือกตอบถูก-ผิด ตอบถูกได้ข้อละ 1 คะแนน โดยให้เลือกเพียงคำตอบเดียว คือ ใช่ หรือ ไม่ใช่ โดยข้อที่ 1,3,5,6,7,9,10 คำตอบที่ถูกต้องคือ ใช่ และ ข้อที่ 2,4,8 คำตอบที่ถูกต้องคือ ไม่ใช่

แบบทดสอบแบบเลือกตอบจากหลายตัวเลือก ตอบถูกได้ข้อละ 1 คะแนน โดยมีคำตอบที่ถูกต้อง คือ ข้อ1ง , ข้อ 2ข, ข้อ3ง, ข้อ4ง ,ข้อ5ค ,ข้อ6ค ,ข้อ7ข,ข้อ8ง, ข้อ9ค และข้อ10ค

ส่วนที่ 3.2 การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน ซึ่งเป็นแบบทดสอบแบบเขียนตอบ จำนวน 3 ข้อ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ข้อที่ 1 มีแนวคำตอบที่กำหนดเพื่อให้คะแนนคือ 1. วิธีการสืบหา ได้แก่ ค้นหาจากเว็บไซต์ Search engine ,ค้นหาจากระบบสืบค้นผลิตภัณฑ์ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ,ค้นหา IP เว็บไซต์ที่ใช้ในการกระทำผิด,ค้นหาที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ เพื่อล่อซื้อสินค้า ผลิตภัณฑ์ที่ผิดกฎหมายดังกล่าว 2 .เครื่องมือที่ใช้ ได้แก่ เว็บไซต์ search engine [www.google.com](http://www.google.com) , เว็บไซต์ของสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เพื่อหาข้อมูลของผลิตภัณฑ์ [www.fda.moph.go.th](http://www.fda.moph.go.th) , เว็บไซต์ค้นหา IPเว็บไซต์ผู้กระทำความผิด [www.whois.sc](http://www.whois.sc) , เว็บไซต์หาสถานที่

กระทำความผิด <https://maps.google.co.th> หากตอบถูกตามคำตอบ 1 ข้อ ได้ 1 คะแนน คะแนนเต็ม 5 คะแนน

ข้อที่ 2 คำตอบคือ 1.ใช้โปรแกรม zip file เช่น winzip หรือ winrar โดยเลือกให้มีการแบ่งไฟล์ให้เป็น 6 ส่วน ส่วนละ 50 Mb แล้วจึงส่งอีเมล ครั้งละ 50 Mb 6 ครั้ง 2.ใช้บริการเว็บไซต์ฝากไฟล์เอกสาร แล้วส่งเวปลิงค์ทางอีเมลให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด 3. ไรท์แผ่น CD แล้วส่งให้สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด เครื่องมือที่ใช้ได้แก่ คอมพิวเตอร์ โปรแกรม zip file , อีเมล ,เว็บไซต์ ฝากไฟล์, เครื่องเขียนแผ่นCD หากตอบถูกตามคำตอบ 1 ด้าน ได้ 1 คะแนน คะแนนเต็ม 5 คะแนน

ข้อที่ 3 คำตอบคือ 2 ด้านคือ ด้านการเตรียมการ ได้แก่ 1.เตรียมเอกสาร โดยค้นหาข้อมูล จากผู้อื่น เช่นผู้เชี่ยวชาญ บทความต่าง ๆ ทั้งจากหนังสือ และจากอินเทอร์เน็ต 2.จัดทำพรีเซ็นต์เทชั่น เช่น powerpoint หรือ File VDO 3.เตรียมการเป็นวิทยากรเช่น สคริปต์การพูดแนะนำตัวเอง ทดลองพูดแล้วจับเวลาในการพูด4.เตรียมเอกสารประกอบการประชุม ด้านเครื่องมือที่ใช้ คือ คอมพิวเตอร์ ,โปรแกรม power point ,โปรแกรมแสดงไฟล์ VDO ,ปริ้นเตอร์ พิมพ์เอกสาร ,เครื่องถ่ายเอกสาร หากตอบถูกตามคำตอบ 1 ด้าน ได้ 1 คะแนน คะแนนเต็ม 5 คะแนน

3. บันทึกคะแนนจากแบบสอบถามที่ได้ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปวิเคราะห์ข้อมูล

### การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ(Percentage)

2. ตรวจสอบให้คะแนนแบบทดสอบความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการประยุกต์ใช้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในงาน เพื่อวัดระดับความรู้ วิเคราะห์โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ(Percentage) โดยกำหนดระดับคะแนนดังนี้

ไม่เกินร้อยละ50 ระดับต่ำ

ร้อยละ 50-59 ระดับปานกลาง

ร้อยละ 60-69 ระดับค่อนข้างดี

ร้อยละ 70-79 ระดับดี

ร้อยละ 80-100 ระดับดีมาก

3. ทดสอบสมมติฐานโดยหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ข้อมูล

## สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. สถิติเชิงพรรณนา

1.1 ค่าความถี่(Frequency)

1.2 ค่าร้อยละ(Percentage)

1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย(Mean)

1.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)

### 2. สถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้แก่

2.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน ด้วย

Independent Sample t-test

2.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัว ด้วยการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA)

2.3 การหาความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ , การศึกษาหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองกับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ , การได้รับการอบรมความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยากับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ และความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพกับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient)

2.4 การพยากรณ์หาการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน จากความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression Analysis)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง หรือ mean
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน หรือ Standard Deviation
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-Distribution
df	แทน	ขั้นของความเป็นอิสระ(Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
F	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F-Distribution
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation)
$H_0$	แทน	สมมุติฐานหลัก
$H_1$	แทน	สมมุติฐานรอง

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่ การวิเคราะห์ด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ,การวิเคราะห์ด้านการได้รับความรู้ การอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ , การศึกษาหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้วยตนเอง และการได้รับความรู้ การอบรมด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ,การวิเคราะห์ด้านความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ, การวิเคราะห์ด้านความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมุติฐาน

1. เพศของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. อายุของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

4. ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์

สุขภาพ

5. กลุ่มงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์

สุขภาพ

6. การได้รับอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศ

7. การศึกษาหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองมีความสัมพันธ์กับความรู้

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

8. การได้รับการอบรมความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหาร

และยา มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

9. ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศ

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน**

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

การวิเคราะห์ข้อมูลทางลักษณะประชากรศาสตร์ ของกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น พบว่า ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.09 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31-50 ปี ถึงร้อยละ 68.18 ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จะอยู่ระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 90.91 ตำแหน่งงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการฝ่ายวิชาการร้อยละ 61.36 และส่วนใหญ่สังกัดกลุ่มส่งเสริมและประสานงาน คปส. พื้นที่ และกลุ่มพัฒนาระบบ ร้อยละ 81.82 ดังแสดงผลในตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของบุคลากรกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นแยกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
หญิง	26	59.09
ชาย	18	40.91
รวม	44	100

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละของบุคลากรกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพใน  
ส่วนภูมิภาคและท้องถิ่นแยกตามข้อมูลส่วนบุคคล (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ต่ำกว่า 31 ปี	6	13.64
31-40 ปี	18	40.91
41-50 ปี	12	27.27
51-60 ปี	8	18.18
รวม	44	100
การศึกษาสูงสุด		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	4	9.09
ปริญญาตรี	28	63.64
ปริญญาโท	11	25
ปริญญาเอก	1	2.27
รวม	44	100
ตำแหน่งงาน		
ข้าราชการฝ่ายวิชาการ	27	61.36
ลูกจ้างฝ่ายวิชาการ	7	15.91
ลูกจ้างฝ่ายบริหารทั่วไป	6	13.64
ข้าราชการฝ่ายบริหารทั่วไป	4	9.09
รวม	44	100
กลุ่มงานที่สังกัด		
กลุ่มส่งเสริมและประสานงาน คบส. พื้นที่	19	43.18
กลุ่มพัฒนาระบบ	17	38.64
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	8	18.18
รวม	44	100

การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านการได้รับความรู้ การอบรม ด้านการได้รับอบรมความรู้  
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศพบว่า ประชากรส่วนใหญ่ เคยได้รับการอบรมการใช้งานคอมพิวเตอร์  
เบื้องต้น ร้อยละ 70.45 การใช้งานอินเทอร์เน็ตร้อยละ 56.82 และการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต  
ร้อยละ 56.82 การศึกษาหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองพบว่าส่วนใหญ่เคยศึกษาหา

ความรู้ทางอินเทอร์เน็ต ร้อยละ 56.82 และการได้รับการอบรมความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับ  
สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา พบว่าประชากรส่วนใหญ่ เคยได้รับการอบรมด้าน  
พระราชบัญญัติอาหาร ร้อยละ 61.36 พระราชบัญญัติยา ร้อยละ 61.36 พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง  
ร้อยละ 59.09 พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย ร้อยละ 52.27 พระราชบัญญัติวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและ  
ประสาท ร้อยละ 52.27 พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ ร้อยละ 52.27 พระราชบัญญัติเครื่องมือ  
แพทย์ ร้อยละ 56.82 โดยแสดงผลตามตาราง 3

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านการได้รับความรู้ การอบรม

ข้อมูลส่วนบุคคล	เคย	ไม่เคย
การได้รับอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ		
การใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น	31	13
คิดเป็นร้อยละ	70.45	29.55
การดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	14	30
คิดเป็นร้อยละ	31.82	68.18
การใช้งานอินเทอร์เน็ต	25	19
คิดเป็นร้อยละ	56.82	43.18
การใช้งานสมาร์ทโฟน และ แท็บเล็ต	11	33
คิดเป็นร้อยละ	25.00	75.00
โปรแกรมระบบสำนักงาน	16	28
คิดเป็นร้อยละ	36.36	63.64
การสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต	25	19
คิดเป็นร้อยละ	56.82	43.18
การอบรมอื่นๆ ได้แก่		
การใช้งานโปรแกรม E-logistis	2	42
คิดเป็นร้อยละ	4.55	95.45
การใช้งานระบบ Intranet	1	43
คิดเป็นร้อยละ	2.27	97.73

ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ด้านการได้รับความรู้ การอบรม (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	เคย	ไม่เคย
การศึกษาหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเอง		
ศึกษาหาความรู้ผ่านอินเทอร์เน็ต	25	19
คิดเป็นร้อยละ	56.82	43.18
ศึกษาหาความรู้จากหนังสือตำรา	19	25
คิดเป็นร้อยละ	43.18	56.82
ศึกษาหาความรู้จากที่อื่นๆ ได้แก่ การสอบถามจากเพื่อนร่วมงาน	9	35
คิดเป็นร้อยละ	29.45	79.55
การได้รับการอบรมความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน		
คณะกรรมการอาหารและยา		
พระราชบัญญัติอาหาร	27	17
คิดเป็นร้อยละ	61.36	38.64
พระราชบัญญัติยา	27	17
คิดเป็นร้อยละ	61.36	38.64
พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง	26	18
คิดเป็นร้อยละ	59.09	40.91
พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย	23	21
คิดเป็นร้อยละ	52.27	47.73
พระราชบัญญัติวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท	23	21
คิดเป็นร้อยละ	52.27	47.73
พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ	23	21
คิดเป็นร้อยละ	52.27	47.73
พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์	25	19
คิดเป็นร้อยละ	56.82	43.18
การอบรมอื่นๆ ได้แก่ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค	4	40
คิดเป็นร้อยละ	9.09	90.91

โดยเมื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์จำนวนประเภทความรู้ที่ได้รับการอบรม พบว่าบุคลากรส่วนใหญ่ได้รับการอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่าเฉลี่ยที่ 2.84 เรื่อง ,ศึกษาหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองค่าเฉลี่ยที่ 1.18 ด้าน และได้รับการอบรมความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ค่าเฉลี่ยที่ 4.05 เรื่อง แสดงผลตามตาราง 4 ตาราง 4 จำนวนประเภทความรู้ที่ได้รับการอบรม และ จำนวนช่องทางที่ใช้ศึกษาหาความรู้

การได้รับความรู้ การอบรม	$\bar{X}$	S.D.
การได้รับอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	2.84	1.656
การศึกษาค้นหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเอง	1.18	0.995
การได้รับการอบรมความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา	4.05	3.403

โดยพบว่า ส่วนใหญ่เคยได้รับการอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ 1-4 ประเภท เคยการศึกษาค้นหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเอง 0-2 ช่องทาง และเคยได้รับการอบรมความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา 7 ประเภท และ ไม่เคยได้รับการอบรม แสดงผลตามตาราง 5

ตาราง 5 ระดับจำนวนประเภทความรู้ที่ได้รับการอบรม และ จำนวนช่องทางที่ใช้ศึกษาหาความรู้

	จำนวน(เรื่อง/ด้าน)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การได้รับอบรมความรู้	6	2	4.54
ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	5	5	11.36
	4	11	25.00
	3	6	13.64
	2	10	22.73
	1	6	13.64
	0	4	9.09
การศึกษาค้นหาความรู้ด้านเทคโนโลยี	3	5	11.36
สารสนเทศด้วยตนเอง	2	11	25.00
	1	15	34.09
	0	13	29.55

ตาราง 5 ระดับจำนวนประเภทความรู้ที่ได้รับการอบรม และ จำนวนช่องทางที่ใช้ศึกษาหาความรู้ (ต่อ)

	จำนวน(เรื่อง/ด้าน)	จำนวน(คน)	ร้อยละ
การได้รับการอบรมความรู้ด้าน	8	4	9.09
กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงาน	7	18	40.90
คณะกรรมการอาหารและยา	6	1	2.27
	5	0	0.00
	4	1	2.27
	3	3	6.82
	2	0	0.00
	1	1	2.27
	0	16	36.36

การวิเคราะห์ ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ พบว่าคะแนนความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ จากแบบทดสอบแบบเลือกตอบถูก-ผิด (คะแนนเต็ม 10) มีค่าเฉลี่ยที่ 6.30 คะแนน มีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 2.378 คิดเป็นร้อยละ 63 จัดอยู่ในระดับค่อนข้างดี คะแนนความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ จากแบบทดสอบแบบเขียนตอบ(คะแนนเต็ม 5) มีค่าเฉลี่ยที่ 2.43 คะแนน มีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 2.005 คิดเป็นร้อยละ 48.60 จัดอยู่ในระดับต่ำ คะแนนรวมความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 8.73 คะแนน มีค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 3.985 คิดเป็นร้อยละ 58.20 จัดอยู่ในระดับปานกลาง โดยแสดงผลดังตาราง 6

ตาราง 6 คะแนนความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของบุคลากร

หมวดคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ จากแบบทดสอบแบบเลือกตอบถูก-ผิด (คะแนนเต็ม 10)	6.30	2.378	
	คิดเป็น ร้อยละ	63.00	ค่อนข้างดี
ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ จากแบบทดสอบแบบเขียนตอบ (คะแนนเต็ม 5)	2.43	2.005	
	คิดเป็น ร้อยละ	48.60	ต่ำ
รวม ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ (คะแนนเต็ม 15)	8.73	3.985	
	คิดเป็น ร้อยละ	58.20	ปานกลาง

โดยพบว่าส่วนใหญ่มีระดับคะแนนความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพที่ 10-12 คะแนน และ 4-6 คะแนน ตามลำดับ โดยแสดงตามตาราง 7  
 ตาราง 7 ระดับคะแนนความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของบุคลากร

คะแนน	จำนวน	ร้อยละ
13-15 คะแนน	9	20.45
10-12 คะแนน	12	27.27
7-9 คะแนน	7	15.91
4-6 คะแนน	11	25.00
0-3 คะแนน	5	11.36

วิเคราะห์คะแนนความรู้ด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ จากแบบทดสอบแบบเลือกตอบถูก-ผิด ในแต่ละข้อ พบว่าประชากรส่วนใหญ่ไม่สามารถตอบคำถามในเชิงลึกในแต่ละผลิตภัณฑ์เช่น เรื่อง Alprazolam ซึ่งเป็นกฎหมายใหม่ เรื่อง GMP ยาสมุนไพร เรื่องเกลือบริโภคที่ต้องผสมไอโอดีน

ตาราง 8 ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทดสอบด้วยแบบเลือกตอบถูก-ผิดของบุคลากรแยกตามรายชื่อ

คำถามความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ	ตอบถูก	ตอบผิด
1.สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร กฎหมายว่าด้วยยา กฎหมายว่าด้วยเครื่องสำอาง กฎหมายว่าด้วยวัตถุอันตราย กฎหมายว่าด้วยวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท กฎหมายว่าด้วยยาเสพติดให้โทษ กฎหมายว่าด้วยเครื่องมือแพทย์ กฎหมายว่าด้วยการป้องกันการใช้สารระเหย และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง คิดเป็นร้อยละ	40	4
2.ปัจจุบัน สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ดูแลทั้งหมด 7 พระราชบัญญัติ และ 1 พระราชกำหนด คิดเป็นร้อยละ	32	12
3. เครื่องสำอาง แบ่งเป็นชนิดเดียวคือ เครื่องสำอางควบคุมพิเศษ คิดเป็นร้อยละ	25	19
	56.82	43.18

ตาราง 8 ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทดสอบด้วยแบบเลือกตอบถูก-ผิด  
ของบุคลากรแยกตามรายชื่อ (ต่อ)

คำถามความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ	ตอบถูก	ตอบผิด
4. Alprazolam จัดเป็นวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ประเภทที่ 2 มีผล ให้ครอบครองและใช้ประโยชน์ได้เฉพาะแพทย์ และทันตแพทย์ เท่านั้น โดย จะมีผลบังคับใช้วันที่ 19 มิถุนายน พ.ศ.2556	19	25
คิดเป็นร้อยละ	43.18	56.82
5. เกลือบริโภค ต้องมีปริมาณไอโอดีน 20-40 ppm หรือ 20-40 กรัม ต่อ กิโลกรัม	21	23
คิดเป็นร้อยละ	47.73	52.27
6. ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เข้าข่าย Primary GMP หากเป็นผู้ประกอบการราย เก่า สามารถผ่อนผันการปฏิบัติตาม ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 342) พ.ศ.2555 และประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 343) พ.ศ. 2555 จนถึงวันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 ส่วนผู้ประกอบการรายใหม่ ต้องปฏิบัติตามทันทีหลังจากประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว (วันที่ 7 พฤศจิกายน 2555)	25	19
คิดเป็นร้อยละ	56.82	43.18
7. GMP สุขลักษณะทั่วไป ปัจจุบันครอบคลุมอาหาร 57 ประเภท มี ข้อกำหนดทั้งหมด 6 ข้อดังนี้	37	7
1.สถานที่ตั้งและอาคารผลิต	2.เครื่องมือเครื่องจักร และอุปกรณ์ในการผลิต	
3.การควบคุมกระบวนการผลิต	4.การสุขาภิบาล	
5.การบำรุงรักษาและทำความสะอาด	6.บุคลากรและสุขลักษณะ	
คิดเป็นร้อยละ	84.09	15.91
8. เครื่องมือแพทย์ ในปัจจุบันแบ่งเป็น3ประเภทคือ	34	10
1. เครื่องมือแพทย์ที่ต้องมีใบอนุญาต		
2. เครื่องมือแพทย์ที่ต้องแจ้งรายการละเอียด		
3. เครื่องมือแพทย์ทั่วไป		
คิดเป็นร้อยละ	77.27	22.73

ตาราง 8 ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ทดสอบด้วยแบบเลือกตอบถูก-ผิด ของบุคลากรแยกตามรายชื่อ (ต่อ)

คำถามความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ	ตอบถูก	ตอบผิด	
9. จากประกาศกระทรวงอุตสาหกรรม เรื่อง บัญชีรายชื่อวัตถุอันตราย ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2555 มีผลให้ปรับระดับการควบคุม ดินแดน จากวัตถุอันตรายชนิดที่ 3 เป็น วัตถุอันตรายชนิดที่ 4 คือ ห้ามผลิต นำเข้า หรือส่งออก หรือมีไว้ในครอบครอง	31	13	
คิดเป็นร้อยละ	70.45	29.55	
10. การตรวจประเมินสถานที่ผลิตยาแผนโบราณตามหลักเกณฑ์ GMP ยาสมุนไพร ประกอบไปด้วย 5 ข้อคือ	20	24	
1. บุคลากร			
2. อาคารสถานที่			
3. การจัดทำเอกสาร			
4. การดำเนินการผลิต			
5. การบำรุงรักษาและทำความสะอาด			
คิดเป็นร้อยละ	45.45	54.55	
<p>การวิเคราะห์ด้านความรู้คะแนนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากแบบทดสอบแบบเลือกตอบถูก-ผิด (คะแนนเต็ม 10) มีค่าเฉลี่ยที่ 7.52 คะแนน มีความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 2.129 คิดเป็นร้อยละ 75.20 จัดอยู่ในระดับดี คะแนนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากแบบทดสอบแบบเลือกตอบจากหลายตัวเลือก (คะแนนเต็ม 10) มีค่าเฉลี่ยที่ 7.57 คะแนน มีความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 2.396 คิดเป็นร้อยละ 75.70 จัดอยู่ในระดับดี คะแนนรวมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีค่าเฉลี่ยที่ 15.09 คะแนนมีความเบี่ยงเบนมาตรฐานที่ 3.970 คิดเป็นร้อยละ 75.45 จัดอยู่ในระดับดี</p> <p>ตาราง 9 คะแนนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร</p>			
หมวดคำถาม	X	S.D.	แปลผล
ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากแบบทดสอบแบบเลือกตอบถูก-ผิด (คะแนนเต็ม 10)	7.52	2.129	
คิดเป็น ร้อยละ	75.20		ดี
ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากแบบทดสอบแบบเลือกตอบจากหลายตัวเลือก(คะแนนเต็ม 10)	7.57	2.396	
คิดเป็น ร้อยละ	75.70		ดี
รวม ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (คะแนนเต็ม 20)	15.09	3.970	
คิดเป็น ร้อยละ	75.45		ดี

โดยพบว่าส่วนใหญ่มีระดับคะแนนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ 17-20 คะแนน และ 13-16 คะแนน ตามลำดับ โดยแสดงตามตาราง 10

ตาราง 10 ระดับคะแนนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศบุคลากร

คะแนนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
17-20 คะแนน	21	47.73
13-16 คะแนน	11	25.00
9-12 คะแนน	8	18.18
5-8 คะแนน	4	9.09
0-4 คะแนน	0	0.00

วิเคราะห์คะแนนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากแบบทดสอบแบบเลือกตอบถูก-ผิด พบว่าประชากรส่วนใหญ่ไม่สามารถตอบคำถามด้านสื่อที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล เช่น เรื่อง แผ่น DVD ด้านการโอนถ่ายข้อมูลของกล้องถ่ายรูป และเรื่องความเข้าใจเกี่ยวกับระบบปฏิบัติการของสมาร์ทโฟน โดยแสดงผลตามตาราง 11

ตาราง 11 ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทดสอบด้วยแบบเลือกตอบถูก-ผิด ของบุคลากรแยกตามรายชื่อ

คำถามความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ถูก-ผิด	ตอบถูก	ตอบผิด
1.การถ่ายรูป โดยทั่วไปจะได้ไฟล์ภาพเป็น .jpg	43	1
คิดเป็นร้อยละ	97.73	2.27
2.การถ่ายโอนไฟล์รูปภาพจากกล้องถ่ายรูป สามารถทำได้โดยผ่านสาย DATA เท่านั้น	26	18
คิดเป็นร้อยละ	59.09	40.91
3.เครื่องบันทึกเสียง สามารถเปิดฟังเสียงที่บันทึกได้ผ่านโปรแกรม winamp	41	3
คิดเป็นร้อยละ	93.18	6.82
4.ท่านสามารถเปิดแผ่น DVD ด้วย CD-ROM Drive ได้	21	23
คิดเป็นร้อยละ	47.73	52.27
5.External Harddrive สามารถเชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านช่อง USB	39	5
คิดเป็นร้อยละ	88.64	11.36

ตาราง 11 ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทดสอบด้วยแบบเลือกตอบถูก-ผิด ของบุคลากรแยกตาม รายชื่อ(ต่อ)

คำถามความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ถูก-ผิด	ตอบถูก	ตอบผิด
6.เครื่องคอมพิวเตอร์สำนักงานของท่าน ใช้ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows	37	7
คิดเป็นร้อยละ	84.09	15.91
7.หน้าจอคอมพิวเตอร์ แสดงผลโดย เชื่อมต่อผ่านสาย VGA	34	10
คิดเป็นร้อยละ	77.27	22.73
8.ระบบปฏิบัติการ Androids เป็นระบบปฏิบัติการของ Smartphone ทุก รุ่น	28	16
คิดเป็นร้อยละ	63.64	36.36
9.หากต้องการใช้งาน Application บนแท็บเล็ต สามารถสั่งซื้อผ่าน Application Store	34	10
คิดเป็นร้อยละ	77.27	22.73
10.โปรแกรม Skype ใช้ในการทำวิดีโอคอนเฟอเรนซ์	29	15
คิดเป็นร้อยละ	65.91	34.09

วิเคราะห์คะแนนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากแบบทดสอบแบบเลือกตอบแบบ หลายตัวเลือก พบว่าประชากรส่วนใหญ่ไม่สามารถตอบคำถามด้านด้านสื่อที่ใช้ในการบันทึกข้อมูล เรื่อง CD เรื่องการใช้งานโปรแกรม Microsoft Power point ,Microsoft Excel และโปรแกรม Web browser

ตาราง 12 ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทดสอบด้วยแบบเลือกตอบจากหลายตัวเลือก ของ บุคลากรแยกตามรายชื่อ

คำถามความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตัวเลือก	ตอบถูก	ตอบผิด
1.ท่านสามารถเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านทางเครื่องมือใดบ้าง	43	1
คิดเป็นร้อยละ	97.73	2.27
2.โปรแกรม Microsoft Word บันทึกไฟล์เป็นรูปแบบใด	39	5
คิดเป็นร้อยละ	88.64	11.36
3.การใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ไม่สามารถทำสิ่งใดต่อไปนี้ได้	30	14
คิดเป็นร้อยละ	68.18	31.82

ตาราง 12 ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทดสอบด้วยแบบเลือกตอบจากหลายตัวเลือก ของบุคลากรแยกตามรายชื่อ(ต่อ)

คำถามความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ตัวเลือก	ตอบถูก	ตอบผิด
4.การใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint เพื่อการแสดงผลงาน หากต้องการย้อนกลับไปยังหน้าที่แสดงก่อนหน้า จะทำอย่างไร	29	15
คิดเป็นร้อยละ	65.91	34.09
5.ข้อใดต่อไปนี้เป็นไม่ใช่ โปรแกรม web browser	30	14
คิดเป็นร้อยละ	68.18	31.82
6.ข้อใดต่อไปนี้เป็นไม่ใช่ web search engine	30	14
คิดเป็นร้อยละ	68.18	31.82
7.เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการไทย ลงท้ายด้วยอะไร	33	11
คิดเป็นร้อยละ	75.00	25.00
8.ข้อใดต่อไปนี้เป็นไม่ใช่ ระบบปฏิบัติการ (Operation System) ของโทรศัพท์สมาร์ทโฟน	31	13
คิดเป็นร้อยละ	70.45	29.55
9.CD ประเภทใดสามารถบันทึกข้อมูลซ้ำได้	27	17
คิดเป็นร้อยละ	61.36	38.64
10.การดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ ข้อใดต่อไปนี้เป็นไม่ควรทำ	41	3
คิดเป็นร้อยละ	93.18	6.82

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมาน เพื่อทดสอบสมมุติฐาน**

1. เพศของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0 : \mu_1 = \mu_2$  เพศชายและเพศหญิงมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2$  เพศชายและเพศหญิงมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

สำหรับการสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติของการทดสอบ Independent Sample t-test

ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ )ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 13 คะแนนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร จำแนกตามเพศ

	เพศ	N	Mean	S.D.	Std. Error Mean
ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	ชาย	18	15.94	4.277	1.008
	หญิง	26	14.50	3.712	.728

ตาราง 14 ค่าทางสถิติที่เปรียบเทียบความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระหว่างเพศ

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	Equal variances assumed	.403	.529	1.192	42	.240	1.444	1.211
	Equal variances not assumed			1.162	33.214	.254	1.444	1.243

จากตาราง 14 พบว่าค่า Levene's Test for Equality of Variances มีค่า sig อยู่ที่ .529 มากกว่า .05 จึงต้องใช้ค่า Sig. (2-tailed) แบบ Equal variances assumed นั่นคือค่า Probability (P) = .240 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าเพศชายและเพศหญิงมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

2. อายุของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$  อายุแตกต่างกันมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$  อายุแตกต่างกันมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตาราง 15 คะแนนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร จำแนกตามช่วงอายุ

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
ต่ำกว่า 31	6	17.33	1.862	15	19
31-40ปี	18	16.94	3.244	10	20
41-50ปี	12	12.33	4.008	6	18
51-60 ปี	8	13.38	3.739	8	18
Total	44	15.09	3.970	6	20

ตาราง 16 แสดงค่าการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	206.817	3	68.939	5.857	.002
Within Groups	470.819	40	11.770		
Total	677.636	43			

จากตาราง 16 พบว่าค่า Sig. หรือค่า Probability (P) = .002 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าอายุที่แตกต่างกันมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

3. ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ  
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$  ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$  ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตาราง 17 คะแนนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำแนกตามระดับการศึกษา

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
ต่ำกว่า ป.ตรี	4	12.00	5.099	7	19
ป.ตรี	28	15.32	3.732	6	20
ป.โท	11	15.82	4.167	8	20
ป.เอก	1	13.00		13	13
Total	44	15.09	3.970	6	20

ตาราง 18 แสดงค่าการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	49.893	3	16.631	1.060	.377
Within Groups	627.744	40	15.694		
Total	677.636	43			

จากตาราง 18 พบว่าค่า Sig. หรือค่า Probability (P) = .337 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญ .05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3 = \mu_4$  ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพไม่แตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3 \neq \mu_4$  ตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตาราง 19 คะแนนความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของบุคลากรจำแนกตามตำแหน่งงาน

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
ข้าราชการฝ่ายวิชาการ	27	11.26	2.536	6	15
ข้าราชการฝ่ายบริหารทั่วไป	4	3.00	1.826	1	5
ลูกจ้างฝ่ายวิชาการ	7	5.14	2.410	2	9
ลูกจ้างฝ่ายบริหารทั่วไป	6	5.33	1.211	3	6
Total	44	8.73	3.985	1	15

ตาราง 20 แสดงค่าการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	463.352	3	154.451	28.162	.000
Within Groups	219.376	40	5.484		
Total	682.727	43			

จากตาราง 20 พบว่าค่า Sig. หรือค่า Probability (P) = .000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ .05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่าตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และจากตาราง 21 เปรียบเทียบแต่ละตำแหน่งงานกันจะพบว่าข้าราชการฝ่ายวิชาการมีความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพแตกต่างกับตำแหน่งงานอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยแตกต่างกับข้าราชการฝ่ายบริหารทั่วไปที่ Probability (P) = .000 , ลูกจ้างฝ่ายวิชาการที่ Probability (P) = .000 และลูกจ้างฝ่ายบริหารทั่วไปที่ Probability (P) = .000 ส่วนตำแหน่งงานอีก 3 กลุ่ม มีความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพไม่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

ตาราง 21 แสดงผลการเปรียบเทียบแบบจับคู่ระหว่างตำแหน่งงาน

(I) ตำแหน่งงาน		Mean	Std. Error	Sig.
		Difference (I-J)		
ข้าราชการฝ่ายวิชาการ	ข้าราชการฝ่ายบริหารทั่วไป	8.259 <sup>*</sup>	1.255	.000
	ลูกจ้างฝ่ายวิชาการ	6.116 <sup>*</sup>	.993	.000
	ลูกจ้างฝ่ายบริหารทั่วไป	5.926 <sup>*</sup>	1.057	.000
ข้าราชการฝ่ายบริหารทั่วไป	ข้าราชการฝ่ายวิชาการ	-8.259 <sup>*</sup>	1.255	.000
	ลูกจ้างฝ่ายวิชาการ	-2.143	1.468	.552
	ลูกจ้างฝ่ายบริหารทั่วไป	-2.333	1.512	.504
ลูกจ้างฝ่ายวิชาการ	ข้าราชการฝ่ายวิชาการ	-6.116 <sup>*</sup>	.993	.000
	ข้าราชการฝ่ายบริหารทั่วไป	2.143	1.468	.552
	ลูกจ้างฝ่ายบริหารทั่วไป	-.190	1.303	.999
ลูกจ้างฝ่ายบริหารทั่วไป	ข้าราชการฝ่ายวิชาการ	-5.926 <sup>*</sup>	1.057	.000
	ข้าราชการฝ่ายบริหารทั่วไป	2.333	1.512	.504
	ลูกจ้างฝ่ายวิชาการ	.190	1.303	.999

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

5. กลุ่มงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0 : \mu_1 = \mu_2 = \mu_3$  กลุ่มงานที่สังกัดแตกต่างกันมีความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพไม่แตกต่างกัน

$H_1 : \mu_1 \neq \mu_2 \neq \mu_3$  กลุ่มงานที่สังกัดแตกต่างกันมีความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

ตาราง 22 คะแนนความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของบุคลากร จำแนกตามกลุ่มงานที่สังกัด

	N	Mean	Std. Deviation	Minimum	Maximum
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	8	4.00	1.852	1	6
กลุ่มส่งเสริมและประสานงาน คบส.พื้นที่	19	10.37	2.967	6	15
กลุ่มพัฒนาระบบ	17	9.12	4.091	2	15
Total	44	8.73	3.985	1	15

ตาราง 23 แสดงค่าการวิเคราะห์แปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95%

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	232.542	2	116.271	10.589	.000
Within Groups	450.186	41	10.980		
Total	682.727	43			

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบแบบจับคู่ระหว่างกลุ่มงานที่สังกัด

(I) กลุ่มงานที่สังกัด		Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
ฝ่ายบริหารงาน ทั่วไป	กลุ่มส่งเสริมและประสานงาน คบส.พื้นที่	-6.368 <sup>*</sup>	1.397	.000
	กลุ่มพัฒนาระบบ	-5.118 <sup>*</sup>	1.421	.004
กลุ่มส่งเสริมและ ประสานงาน คบส.พื้นที่	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	6.368 <sup>*</sup>	1.397	.000
	กลุ่มพัฒนาระบบ	1.251	1.106	.533
กลุ่มพัฒนาระบบ	ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	5.118 <sup>*</sup>	1.421	.004
	กลุ่มส่งเสริมและประสานงาน คบส.พื้นที่	-1.251	1.106	.533

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตาราง 23 พบว่าค่า Sig. หรือค่า Probability (P) = .000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญ .05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) หมายความว่ากลุ่มงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

และจากตาราง 24 เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มงานที่สังกัด พบว่าฝ่ายบริหารงานทั่วไปมีความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพแตกต่างกับกลุ่มงานที่สังกัดอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยแตกต่างกับกลุ่มส่งเสริมและประสานงาน คบส.พื้นที่ ที่ Probability (P) = .000 และกลุ่มพัฒนาระบบที่ Probability (P) = .004 ส่วนกลุ่มส่งเสริมและประสานงาน คบส.พื้นที่ และกลุ่มพัฒนาระบบมีความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีค่า Probability (P) = .533

6. การได้รับอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : การได้รับอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

$H_1$  : การได้รับอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และทดสอบสมมุติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 25 ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

		การได้รับอบรม ความรู้ด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ	ความรู้ด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ
การได้รับอบรมความรู้ด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ	Pearson Correlation	1	-.069
	Sig. (2-tailed)		.659
	N	44	44
ความรู้ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	Pearson Correlation	-.069	1
	Sig. (2-tailed)	.659	
	N	44	44

จากตาราง 25 พบว่า ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .659 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า การได้รับอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

7. การศึกษาหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : การศึกษาหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

H1 : การศึกษาหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 26 ความสัมพันธ์ระหว่างการศึกษาหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองกับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

		การศึกษาหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเอง	ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
การศึกษาหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเอง	Pearson Correlation	1	.602**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	44	44
ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	Pearson Correlation	.602**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	44	44

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตาราง 26 พบว่า ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมุติฐานรอง(H1) หมายความว่า การศึกษาหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

8. การได้รับการอบรมความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : การได้รับการอบรมความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

H1 : การได้รับการอบรมความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และทดสอบสมมุติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 27 ความสัมพันธ์ระหว่างการได้รับการอบรมความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

		การได้รับการอบรม ความรู้ด้านกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับอย.	ความรู้ด้านงาน คุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์ สุขภาพ
การได้รับการอบรมความรู้ ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้อง กับอย.	Pearson Correlation	1	.705**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	44	44
ความรู้ด้านงานคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์ สุขภาพ	Pearson Correlation	.705**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	44	44

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

จากตาราง 27 พบว่า ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมุติฐานรอง (H1) หมายความว่า การได้รับการอบรมความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

9. ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สามารถเขียนเป็นสมมุติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

H1 : ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และทดสอบสมมุติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมุติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า .05

ตาราง 28 ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพกับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

		ความรู้ด้านงาน คุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์ สุขภาพ	ความรู้ด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ
ความรู้ด้านงานคุ้มครอง ผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์ สุขภาพ	Pearson Correlation	1	.325*
	Sig. (2-tailed)		.031
	N	44	44
ความรู้ด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ	Pearson Correlation	.325*	1
	Sig. (2-tailed)	.031	
	N	44	44

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

จากตาราง 28 พบว่า ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .031 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

### ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน จากแบบทดสอบ พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยคำถามข้อแรกมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับต่ำ ส่วนอีก 2 ข้อ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยแสดงผลตามตาราง 29

ตาราง 29 คะแนนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานของบุคลากร

คำถาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
1.หากท่านต้องการสืบค้นข้อมูลผลิตภัณฑ์สุขภาพผิดกฎหมาย PureVite จากอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้ในการสืบหาตัวผู้กระทำผิด ท่านสามารถใช้วิธีการใดได้บ้าง และใช้เครื่องมือใดบ้างในการสืบค้น (คะแนนเต็ม 5)	2.11	1.603	
	คิดเป็นร้อยละ	42.20	ต่ำ

ตาราง 29 คะแนนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานของบุคลากร (ต่อ)

คำถาม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล
2. หากท่านต้องการส่งไฟล์ขนาด 300 Mb ให้กับสำนักงาน สาธารณสุขจังหวัด แต่อีเมลที่ใช้งานของท่านสามารถส่งไฟล์ได้ ครั้งละขนาดไฟล์ไม่เกิน 50 Mb ท่านจะใช้วิธีการใดบ้าง และ ใช้เครื่องมือใดบ้าง (คะแนนเต็ม 5)	2.89	1.870	
	คิดเป็นร้อยละ	57.8	ปานกลาง
3. หากท่านได้รับการมอบหมายให้เป็นวิทยากรบรรยาย เรื่อง แนวทางการดำเนินงาน คบส. เพื่อรองรับประชาคมเศรษฐกิจ อาเซียน ท่านจะเตรียมการ, เตรียมเอกสารประกอบการบรรยาย อย่างไร และใช้เครื่องมือใดบ้าง (คะแนนเต็ม 5)	2.86	1.637	
	คิดเป็นร้อยละ	57.20	ปานกลาง
รวมการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน (คะแนนเต็ม 15)	7.86	4.460	
	คิดเป็นร้อยละ	52.4	ปานกลาง

เมื่อแจกแจงคะแนน พบว่าส่วนใหญ่มีระดับคะแนนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน ใกล้เคียงกันทุกกลุ่มคะแนน โดยแสดงตามตาราง 30

ตาราง 30 ระดับคะแนนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานของบุคลากร

การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน	จำนวน	คิดเป็นร้อยละ
13-15 คะแนน	8	18.18
10-12 คะแนน	9	20.45
7-9 คะแนน	9	20.45
4-6 คะแนน	10	22.73
0-3 คะแนน	8	18.18

เมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน กับ  
ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ และ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H0 : ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน

H1 : ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์เชิงเส้นกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ทดสอบการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และทดสอบสมมติฐาน ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression Analysis ) แสดงผลตามตาราง 31 และ ตาราง 32 ตาราง 31 ความสัมพันธ์ระหว่างการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน กับ ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

		การประยุกต์ใช้ เทคโนโลยี สารสนเทศในงาน	ความรู้ด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ	ความรู้ด้านงาน คุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์ สุขภาพ
การประยุกต์ใช้ เทคโนโลยี สารสนเทศในงาน	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	1	.592** .000 44	.601** .000 44
ความรู้ด้าน เทคโนโลยี สารสนเทศ	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.592** .000 44	1 .325* 44	.325* .031 44
ความรู้ด้านงาน คุ้มครองผู้บริโภค ด้านผลิตภัณฑ์ สุขภาพ	Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	.601** .000 44	.325* .031 44	1 .031 44

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ตาราง 32 การวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน จาก ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ค่าคงที่/ตัวแปร	b	SE <sub>b</sub>	$\beta$	t	p-value
ค่าคงที่	-4.214	1.922		-2.193	.034
ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภค	.496	.126	.444	3.948	.000
ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	.513	.126	.457	4.067	.000

$$SE_{est} = \pm 3.107$$

$$R = .733 ; R^2 = .537 ; F = 23.793 ; p\text{-value} < .05$$

จากตาราง 31 พบว่า การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานมีค่า Sig. (2-tailed) .000 และ .000 ซึ่งน้อยกว่า .05 แสดงว่ามีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ และความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเมื่อวิเคราะห์การถดถอยเพื่อพยากรณ์ตามตาราง 32 พบว่า โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ .733 และสามารถพยากรณ์การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานได้ร้อยละ 53.7 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยมีความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ  $\pm 3.107$  และสมการพยากรณ์คะแนนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน เมื่อทราบคะแนนความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและคะแนนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นดังนี้

$$Y' = -4.217 + .496X_1 + .513X_2$$

Y' คือ คะแนนการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน

X<sub>1</sub> คือ คะแนนความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

X<sub>2</sub> คือ คะแนนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการประยุกต์ใช้ในงานของบุคลากรกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ผู้วิจัยนำเสนอ ความมุ่งหมายของการวิจัย ความสำคัญของการวิจัย ขอบเขตการวิจัย สมมุติฐานการวิจัย วิธีดำเนินการวิจัย สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ ตามลำดับดังนี้

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ระดับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และระดับความรู้ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานของบุคลากรกอง คบ.
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ที่มีผลต่อความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

#### ความสำคัญของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงระดับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ระดับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และระดับความรู้ด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานของบุคลากรกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น (กอง คบ. ) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข เพื่อใช้ในการจัดฝึกอบรมให้ตรงกับความต้องการของบุคลากรในกอง คบ. ต่อไป

## ขอบเขตของการวิจัย

### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ เจ้าหน้าที่กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น (กอง คบ. ) สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา กระทรวงสาธารณสุข ทั้งกลุ่มข้าราชการ และกลุ่มลูกจ้าง จำนวน 44 คน

### สมมุติฐานของการวิจัย

1. เพศของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. อายุของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ระดับการศึกษาที่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ
5. กลุ่มงานที่สังกัดมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ
6. การได้รับอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
7. การศึกษาหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
8. การได้รับการอบรมความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ
9. ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม 1 ชุด ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

**ส่วนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง ซึ่งลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิด จำนวน 8 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 3 การศึกษา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)

ข้อที่ 4 ตำแหน่งงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 5 กลุ่มงานที่สังกัด เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 6 การได้รับการอบรมความรู้จากสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 7 ด้านการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมด้วยตนเอง เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

ข้อที่ 8 การได้รับการอบรมด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา(Nominal Scale)

**ส่วนที่ 2** เป็นแบบทดสอบความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ แบบทดสอบแบบเลือกตอบถูก-ผิด จำนวน 10 ข้อ และแบบทดสอบแบบเขียนตอบ จำนวน 1 ข้อ

**ส่วนที่ 3** เป็นแบบทดสอบความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แบ่งเป็น

ส่วนที่ 3.1 ความรู้ทั่วไปด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งแบ่งเป็น แบบทดสอบแบบเลือกตอบถูก-ผิด จำนวน 10 ข้อ และ แบบทดสอบแบบเลือกตอบจากหลายตัวเลือก จำนวน 10 ข้อ

ส่วนที่ 3.2 การประยุกต์ใช้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในงาน ซึ่งแบ่งเป็นแบบทดสอบแบบเขียนตอบ จำนวน 3 ข้อ

### วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น โดยมีหนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อวิจัยส่งไปยัง ผู้อำนวยการกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น หลังจากนั้น ได้แจกแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และได้รับข้อมูลทั้งหมด 44 ฉบับ หลังจากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ตามลำดับขั้นตอน ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ(Percentage)
2. ตรวจสอบแบบทดสอบความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการประยุกต์ใช้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในงาน เพื่อวัดระดับความรู้วิเคราะห์โดยหาค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ(Percentage)

### 3. ทดสอบสมมุติฐานโดยหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยสถิติที่ใช้ มีดังนี้

#### 1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

- 1.1 ค่าความถี่(Frequency)
- 1.2 ค่าร้อยละ(Percentage)
- 1.3 ค่าคะแนนเฉลี่ย(Mean)
- 1.4 ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)

#### 2. สถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้แก่

- 2.1 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

Independent Sample t-test

- 2.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรมากกว่า 2 ตัวการวิเคราะห์

แปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA)

- 2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment

Correlation Coefficient)

- 2.4 การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นแบบพหุ (Multiple Linear Regression

Analysis)

### สรุปผลการวิจัย

1. ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพของบุคลากรกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ อยู่ในระดับปานกลาง มีความสัมพันธ์กับลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ ตำแหน่งงาน และกลุ่มงานที่สังกัด พบว่า ตำแหน่งงานข้าราชการฝ่ายวิชาการ มีความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ มากกว่ากลุ่มอื่นๆ เนื่องจากตำแหน่งงานข้าราชการฝ่ายวิชาการ เป็นตำแหน่งที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ จึงจำเป็นต้องมีความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ เพื่อใช้ในการทำงานมากกว่า ตำแหน่งงานกลุ่มอื่นๆ และพบว่า กลุ่มงานที่สังกัดคือ กลุ่มบริหารทั่วไป จะมีความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ น้อยกว่ากลุ่มอื่นเนื่องจาก กลุ่มงานที่สังกัดแตกต่างกัน ทำให้ลักษณะงานที่ทำแตกต่างกัน กลุ่มส่งเสริมและประสานงาน คบส. พื้นที่ และกลุ่มพัฒนาระบบ แม้จะมีลักษณะงานที่แตกต่างกัน แต่จำเป็นต้องใช้ความรู้ด้านความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ จึงมีระดับความรู้สูงกว่ากลุ่มบริหารทั่วไป

2. ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ อยู่ในระดับดี มีความสัมพันธ์กับลักษณะทางประชากรศาสตร์ คือ อายุ โดยพบว่า

ประชากรที่มีอายุน้อย จะมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่าประชากรที่มีอายุมาก เนื่องจากบุคลากรที่มีอายุน้อย มักจะได้รับมอบหมายให้ทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่า รวมทั้งมีความต้องการเรียนรู้มากกว่าด้วย

3. ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับการศึกษาหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเอง แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการได้รับอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจาก ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นความรู้ที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเอง บุคลากรมีการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จากช่องทางอื่น ไม่ใช่ที่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาจัดหาให้

4. ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพมีความสัมพันธ์กับการได้รับการอบรมความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา แสดงว่าความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ สามารถหาได้จากการอบรมโดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เนื่องจากเป็นความรู้ในลักษณะเฉพาะของหน่วยงาน ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่ก็ได้แก่ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเอง

5. ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากบุคลากรที่ทำงานต้องใช้ความรู้ทั้งด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ และความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควบคู่กันไป การเรียนรู้เพียงด้านใดด้านหนึ่ง ไม่สามารถทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6. การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน มีความสัมพันธ์กันกับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ และ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เนื่องจากการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน ต้องมีความรู้ทั้งด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพและ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงจะสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## อภิปรายผล

1. จากการผลวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา สามารถสรุปประเด็นสำคัญมาอภิปรายได้ดังนี้

1.1 คะแนนความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีคะแนนเฉลี่ย 8.73 จากคะแนนเต็ม 15 คะแนน ซึ่งจัดอยู่ในระดับปานกลาง โดยระดับคะแนนความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับ 10-12 คะแนน และ 4-6 คะแนน เนื่องจากความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ มีลักษณะเป็นความรู้เฉพาะด้าน บุคลากรที่มีความรู้ จึงมีเฉพาะบางส่วนที่ทำงานด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพโดยตรง ส่วนที่ไม่ทำงานด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ มักจะไม่มีความรู้ในด้านนี้

1.2 คะแนนเฉลี่ยความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีคะแนนเฉลี่ย 15.09 จากคะแนนเต็ม 20 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับดี โดยระดับคะแนนความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับ 17-20 คะแนน และ 13-16 คะแนน ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ไชยา เย็นแซ ที่ศึกษาเรื่องความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของ ผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2547 พบว่า ความรู้ ความเข้าใจเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง อยู่ในระดับสูงมาก (12-15 คะแนน จากคะแนนเต็ม 15 คะแนน) เนื่องจากความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีลักษณะเป็นความรู้ ทั่วไป ประชากรส่วนใหญ่ น่าจะเคยได้รับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมาก่อนแล้ว ไม่ว่าจะผ่านสื่อ ต่างๆ เช่น สิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ หรืออินเทอร์เน็ต หรือจากการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้มี คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับดี

## 2. จากผลวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ตามสมมุติฐานของการวิจัย อภิปรายในแต่ละข้อได้ดังนี้

2.1 เมื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ตามสมมุติฐานของการวิจัย พบว่า เพศชายและเพศ หญิงมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้อง กับการวิจัยของ ไชยา เย็นแซ ที่ศึกษาเรื่องความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรม การทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย พ.ศ. 2547 พบว่า เพศไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยี สารสนเทศ น่าจะเป็นเพราะในปัจจุบัน คนจำนวนมากต่างให้ความสนใจกับเทคโนโลยีสารสนเทศทั้ง เพื่อการทำงานและการให้ความบันเทิง ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือหญิง ต่างก็เรียนรู้เพื่อจะใช้งาน ซึ่งอาจจะเป็นการเรียนรู้ด้วยตนเองหรือเรียนจากการอบรมในที่ทำงาน

2.2 จากผลวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ตามสมมุติฐานของการวิจัย พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยกลุ่มที่มีอายุ ต่ำ กว่า 31 ปี และ 31-40 ปี มีคะแนนเฉลี่ยความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สูงกว่า กลุ่มอายุ 41-50 ปี และ 51-60 ปี ซึ่งสอดคล้องกับการวิจัยของ ไชยา เย็นแซ ที่ศึกษาเรื่องความรู้ ความเข้าใจ และ ทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงานฝ่าย ปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พ.ศ. 2547 พบว่า อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อ พฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศแตกต่างกัน น่าจะเป็นเพราะบุคลากรกองค.บ.ที่มี อายุ น้อย มักจะได้รับมอบหมายให้ทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมากกว่า รวมทั้งมีความ ต้องการเรียนรู้มากกว่าด้วย การจัดอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้กลุ่มประชากรที่มี คะแนนเฉลี่ยต่ำคือกลุ่มอายุ 41-60 ปี ควรมีการจัดอบรมให้ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ทั้งด้าน ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศพื้นฐาน และด้านการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน และ

ควรจัดอบรมในลักษณะคลาสรูม เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีอายุไม่เหมาะกับการศึกษาด้วยตนเอง ส่วนกลุ่มประชากรที่มีคะแนนเฉลี่ยสูง คือกลุ่มอายุไม่เกิน 40 ปี อาจจะมีการจัดอบรมโดยลักษณะ E-learning ศึกษาความรู้ด้วยตนเองได้

2.3 จากผลวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ตามสมมุติฐานของการวิจัย พบว่าระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เนื่องจากบุคลากรทุกกลุ่ม มีสนใจในการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกัน และความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ มีการเรียนการสอนอยู่ในทุกระดับชั้น ทุกสถาบันการศึกษา รวมทั้งยังสามารถศึกษาด้วยตนเองได้

2.4 จากผลวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ตามสมมุติฐานของการวิจัย พบว่า ตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยกลุ่มข้าราชการฝ่ายวิชาการ จะมีคะแนนที่สูงกว่ากลุ่มอื่น เนื่องมาจากตำแหน่งงานข้าราชการฝ่ายวิชาการ เป็นตำแหน่งที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ จึงจำเป็นต้องมีความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ เพื่อใช้ในการทำงานมากกว่า ตำแหน่งงานกลุ่มอื่นๆ การจัดอบรมความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ควรจัดอบรม เฉพาะกลุ่มข้าราชการฝ่ายวิชาการ และกลุ่มลูกจ้างฝ่ายวิชาการ เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ต้องทำงานด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ และควรจัดอบรมให้กับกลุ่มประชากรที่มีอายุน้อย เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ยังไม่เคยได้รับการอบรมความรู้ด้านนี้

2.5 จากผลวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ตามสมมุติฐานของการวิจัย พบว่า กลุ่มงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยกลุ่มส่งเสริมและประสานงาน คบส. พื้นที่ และกลุ่มพัฒนาระบบ มีคะแนนที่สูงกว่ากลุ่มงานบริหารทั่วไป เนื่องมาจาก บุคลากรในกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น แบ่งเป็นหลายฝ่าย ซึ่งแต่ละฝ่ายมีหน้าที่การทำงานความรับผิดชอบต่างกัน เช่น ฝ่ายบริหารงานทั่วไป มีหน้าที่ด้านรับส่งเอกสาร ด้านการเงิน การบัญชี งบประมาณกอง ไม่มีหน้าที่ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพโดยตรง ทำให้บุคลากรส่วนนี้ขาดการเรียนรู้เรื่องงานดังกล่าว แต่ไม่กระทบกับงานที่ทำประจำมากนัก ส่วนกลุ่มส่งเสริมและประสานงาน คบส. พื้นที่ และกลุ่มพัฒนาระบบ แม้จะมีลักษณะงานที่แตกต่างกัน แต่จำเป็นต้องใช้ความรู้ด้านความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ ไม่แตกต่างกัน จึงมีระดับความรู้ไม่แตกต่างกัน

2.6 จากผลวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ตามสมมุติฐานของการวิจัย พบว่าการได้รับการอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ในขณะที่ผลวิเคราะห์หาความสัมพันธ์การศึกษาหาความรู้ด้าน

เทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเองมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 เนื่องจาก บุคลากรอาจมีการเรียนรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจากช่องทางอื่นที่ไม่ใช่สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาจัดทำให้ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นความรู้ที่สามารถเรียนรู้ได้ด้วยตนเองได้

2.7 จากผลวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ตามสมมุติฐานของการวิจัย พบว่าการได้รับการอบรมความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยามีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 แสดงว่าความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ สามารถหาได้จากการอบรมโดยสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เนื่องจากเป็นความรู้ในลักษณะเฉพาะของหน่วยงาน ผู้เชี่ยวชาญส่วนใหญ่ก็ได้แก่ผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาเอง

2.8 จากผลวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ตามสมมุติฐานของการวิจัย พบว่าความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ วรณภา ฉอสวัสดิ์ ที่ศึกษาเรื่องความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย พ.ศ.2552 พบว่า ความรู้ความเข้าใจของพนักงานสินเชื่อด้านระบบงานของธนาคาร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านประสิทธิภาพการทำงาน เนื่องจากบุคลากรที่ทำงานต้องใช้ความรู้ทั้งด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ และความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควบคู่กันไป การเรียนรู้เพียงด้านใดด้านหนึ่ง ไม่สามารถทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน อภิปรายได้ดังนี้

3.1 ประชากรมีคะแนนเฉลี่ยการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยพบว่าคำถามข้อแรก ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด เนื่องจากบางส่วนตอบคำถามเพียง Website Google ซึ่งไม่สามารถหาคำตอบได้อย่างครอบคลุม เนื่องจากคำถามข้อนี้ต้องใช้ความรู้ทางด้านการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ตซึ่ง กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในสวนภูมิภาคและท้องถิ่น ได้จัดอบรมไปเมื่อเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2555 บางส่วนอาจจะเคยใช้ในการสืบค้นในการทำงานจริง ทำให้สามารถตอบได้ครอบคลุม แต่ส่วนใหญ่รับการอบรมแล้วแต่ยังไม่เคยใช้ในการทำงาน เนื่องจากกรณีที่ใช้ ความรู้ทางด้านการสืบค้นทางอินเทอร์เน็ต มีไม่มาก เลยทำให้อาจลืมนขั้นตอนการทำงานได้

เรื่องที่มีคะแนนเฉลี่ยรองลงมาคือข้อที่ 3 ซึ่งเกี่ยวข้องกับเกี่ยวกับการเตรียมการบรรยายเป็นวิทยากร ส่วนใหญ่ตอบคำถามได้แต่ไม่ครอบคลุมเรื่องเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน เนื่องจากลักษณะงานดังกล่าวบางส่วนใช้วิธีการขอไฟล์บรรยายจากวิทยากรท่านอื่น ไม่ได้เตรียมเอกสารด้วยตนเอง ทำให้ตอบคำถามข้อนี้ได้ไม่ครบถ้วน

ส่วนข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดคือข้อที่ 2 เรื่องการใช้งานอีเมล ซึ่งมีคำตอบที่หลากหลายแนวทางในการปฏิบัติ ทำให้สามารถประยุกต์ใช้งานได้ ซึ่งแนวทางต่างๆ สามารถทำได้จริง จึงทำให้ได้คะแนนสูง

3.2 จากผลวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ตามสมมุติฐานของการวิจัย พบว่าการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน มีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ และความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และสามารถพยากรณ์การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานได้จากสมการถดถอย โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 53.7 แสดงว่า การประยุกต์ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงาน ต้องมีการใช้ความรู้ทั้งด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงจะสามารถประยุกต์ใช้งานได้ การจัดอบรมจึงควรมีลักษณะให้ความรู้ทั้ง 2 ด้าน คือความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ และ ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ไปพร้อมกัน เช่น การอบรมเชิงปฏิบัติการด้านการใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศในงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

### ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการประยุกต์ใช้ในงานของบุคลากรกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะทางวิชาการ

1.1 ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มที่ได้รับการอบรมความรู้ มักเป็นกลุ่มบุคลากรที่ทำงานอยู่มาเป็นเวลานาน จึงมีโอกาสได้รับการอบรมมาโดยตลอด ซึ่งการได้รับการอบรมสามารถเพิ่มพูนความรู้ให้กับบุคลากรได้ ส่วนกลุ่มบุคลากรที่อายุน้อย ทำงานไม่นานสมควรได้รับการจัดอบรมความรู้ในด้านต่างๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

1.2 จากผลการวิจัยพบว่า ความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพมีความสัมพันธ์กับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แสดงว่าต้องมีการพัฒนาความรู้ทั้ง 2 ด้านไปพร้อมๆกัน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน

#### 2. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

2.1 การเพิ่มความรู้ทั้งในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถทำได้หลายอย่าง เช่น การอ่านหนังสือ หรือการค้นคว้าทางอินเทอร์เน็ต จึงอาจเสนอให้ กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น และหน่วยงานอื่นในสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยาที่เกี่ยวข้อง จัดทำระบบอบรมความรู้ผ่านช่องทางที่หลากหลาย เพื่อให้ครอบคลุมลักษณะการเรียนรู้ที่แตกต่างกันของกลุ่มบุคลากรเช่น ระบบ E-Learning เพื่อเป็นช่องทางในการพัฒนาความรู้ทั้งตัวบุคลากรในกอง คบ.เอง และเจ้าหน้าที่จากหน่วยงานอื่นที่ทำงานติดต่อประสานงานกันเช่น เจ้าหน้าที่กลุ่มงานเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด

2.2 ด้านผู้บริหาร ควรสนับสนุนให้จัดหาอุปกรณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัย เช่น กล้องถ่ายรูป คอมพิวเตอร์ แท็บเล็ต สมาร์ทโฟน ให้แก่บุคลากรทุกระดับ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้ผู้ได้บังคับบัญชาได้รับการอบรมความรู้ทั้งในด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ และด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างสม่ำเสมอ

### 3. ข้อเสนอแนะเชิงวิจัย

3.1 ควรติดตามและประเมินผลจากการอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในครั้งที่ผ่านมา

3.2 ควรศึกษากับกลุ่มตัวอย่างอื่น เช่นกองผลิตภัณฑ์ต่างๆ ที่อยู่ในสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา เพื่อนำเสนอให้สำนักงานฯ พัฒนาหลักสูตรการจัดอบรมในภาพรวมของสำนักงานฯ กองผลิตภัณฑ์ต่างๆ จะสามารถให้บริการได้

3.3 ควรศึกษากับกลุ่มตัวอย่างอื่นที่ทำงาน ประสานงานร่วมกัน และมีลักษณะงานคล้ายกันเช่น เจ้าหน้าที่กลุ่มงานเภสัชสาธารณสุข สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด



## บรรณานุกรม

- ครรรชิต มาลัยวงศ์. (2540). *ทักษะไอที*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- จรรยา นายศิริ. (2550) *การจัดการเรียนรู้ของครูผู้สอนวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศระดับประถมศึกษา  
จังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. สารนิพนธ์ กศ.ม.(ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- จิตติมา ฤทธิเลิศ. (2549). *การบริหารงานตามนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้บริหารโรงเรียน  
สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเพชรบูรณ์ เขต 2*. ปริญญานิพนธ์ รม.ม.(นโยบาย  
สาธารณะ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- เฉลิมลักษณ์ ภูวะศรี. (2546) *ความต้องการฝึกอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร ใน  
กรมการจัดหางาน กระทรวงแรงงาน* สารนิพนธ์ ศ.ม.(เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ :  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ชัยพจน์ รังงาม. (2540). เทคโนโลยีสารสนเทศ. *วารสารวิทยบริการ*, 8(2): 41-53
- ไชยา เย็นแข. (2547). *ความรู้ ความเข้าใจ และทัศนคติ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบ  
เทคโนโลยีสารสนเทศ ของผู้ปฏิบัติงานฝ่ายปฏิบัติการภาคกลาง การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่ง  
ประเทศไทย*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร
- ดำรง สุขเกิด (2551) *การประยุกต์ใช้งานเทคโนโลยีสารสนเทศ สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2555 จาก  
<http://forum.datatan.net/index.php/topic,126.0.html>*
- ดวงเด่น รัตนปิโยดม. (2548) *ความรู้ความพึงพอใจ และพฤติกรรมของพนักงานต่อระบบสารสนเทศ  
บริหารงานบุคคล (HRMS) : กรณีศึกษา บมจ. ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตนครหลวง 3*.  
สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.  
ถ่ายเอกสาร
- ทักษิณา สนวนานนท์. (2530). *คอมพิวเตอร์เพื่อการศึกษา*. กรุงเทพฯ : องค์การค้ำของครูสภา.
- ทิวาพร ชาญัญญกรรม. (2550). *ปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ  
นักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มกรุงเทพมหานคร*.  
ปริญญานิพนธ์ กศ.ม. (การวัดผลการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย  
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

นัฐวุฒิ ขวงษา (2555) *ประเภทเทคโนโลยีสารสนเทศ* สืบค้นเมื่อ 22 ตุลาคม 2555 จาก

<https://sites.google.com/site/2200405natthawut/e-book/--prapheth-thekhnoloyi-sarsnthes>

ประสิทธิ์ ทิมพุดิ ;และ ครรชิต มาลัยวงศ์. (2549).*การจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ*.กรุงเทพฯ: ดอกหญ้ากรู๊ป

พจนารถ ทองคำเจริญ. (2539). *สภาพความต้องการและปัญหาการใช้อินเทอร์เน็ตในการเรียนการสอนในสถาบันอุดมศึกษา สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย*. วิทยา นิพนธ์ปริญญาครุศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาโสตทัศนศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร พนิดา พานิชกุล ;และ สุทธิ พงศาสกุลชัย (2552). *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ* กรุงเทพฯ:เคทีพี คอมพ์ แอนด์ คอนซัลท์, 2552

พัชรินทร์ สนธิวิเศษ. (2549) *การศึกษาปัจจัยบางประการที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการบริหารงานตามทัศนะของบุคลากรมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. ปริญญานิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

ไพบุลย์ เกียรติโกมล ;และ ญัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2551) *ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ*.กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น

วิภาวดี ดิษฐสุธรรม. (2540). *ก้าวสู่ยุค IT ก้าวสู่คุณภาพชีวิต*. นักบริหาร. 17(3):10.

วรรณี หวังกิตติพร. (2550). *การศึกษาความต้องการความรู้พื้นฐานทางคอมพิวเตอร์ ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อการศึกษา ของสถาบันการอาชีวศึกษา ในเขตกรุงเทพมหานคร* สารนิพนธ์ กศ.ม. (เทคโนโลยีการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.ถ่ายเอกสาร

วรรณภา หนองสวัสดิ์.(2552) *ความรู้ ความเข้าใจและความสามารถที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของพนักงานสินเชื่อ ธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย*.สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ).กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

ศรัณย์ ไม้ดา. (2542). *การศึกษาสถานภาพ ปัญหาความต้องการและความคิดเห็นในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศด้านสาธารณสุขของบุคลากรสาธารณสุข จังหวัดนครราชสีมา*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต. (เทคโนโลยีการศึกษา). วิทยานิพนธ์ ศษ.ม.ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น. ถ่ายเอกสาร.

ศิลปากร มิตรวงกูร.(2549). *การนำนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของกรุงเทพมหานครไปปฏิบัติ.*

สารนิพนธ์ ปร.ม.(นโยบายสาธารณะ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร

สุชาติ กิระนันท์. (2541). *เทคโนโลยีสารสนเทศสถิติ: ข้อมูลในระบบสารสนเทศ.* กรุงเทพฯ:

โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุเมธ วงศ์พานิชเลิศ. (2542). *รายงาน TDRI เรื่องสื่อโทรคมนาคม:แปรรูปร่างอย่างไรไม่ผูกขาด.*

กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยเพื่อพัฒนาประเทศไทย.

สำนักความร่วมมือระหว่างประเทศ กองแผนงานและวิชาการ สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

(2555) *แผนพัฒนายุทธศาสตร์เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน สำนักงาน*

*คณะกรรมการอาหารและยา พ.ศ. 2554-2558* สืบค้นเมื่อ 20 ตุลาคม 2555 จาก

<http://news.fda.moph.go.th/IAHCP/userfiles/Home/AEC%20Final.pdf>

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (2551) *แนะนำสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ปี 2551*

*กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น พิมพ์ครั้งที่*

*ที่ 1 .* กรุงเทพฯ:สำนักงานกิจการโรงพิมพ์สงเคราะห์องค์การทหารผ่านศึก

สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา (2555) *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนางานคุ้มครองผู้บริโภคด้าน*

*ผลิตภัณฑ์สุขภาพ ในช่วงแผนการพัฒนาระบบสุขภาพและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 ปี พ.ศ.*

*2555 – 2559. พิมพ์ครั้งที่ 1 .* กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย

แสงจันทร์ วงศ์สวัสดิ์. (2550). *การศึกษาเจตคติต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของนักเรียนชั้น*

*มัธยมศึกษา โรงเรียนสุรศักดิ์มนตรี กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (การบริหาร*

*การศึกษา).* กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

อนงค์ วงศ์ศรีวอ (2553) *ประเภทของเทคโนโลยีสารสนเทศ* สืบค้นเมื่อ 22 ตุลาคม 2555 จาก

<http://www.gotoknow.org/posts/403465?>

Harvey, T.J. ;& Wilson, B. (1985). Gender differences in attitudes toward microcomputer

shown by primary and secondary school pupils, *British Journal of Education*

*Technology.* 16 (3).

CIS 105 -- Survey of Computer Information Systems. (n.d.). Essential Concepts and

Terminology – Study Unit 13. *Information system.* Retrieved November 8, 2012

from [http://www.jqjacobs.net/edu/cis105/concepts/CIS105\\_concepts\\_13.html](http://www.jqjacobs.net/edu/cis105/concepts/CIS105_concepts_13.html)

FAO Corporate Document Repository. (1998). Information system. *Guidelines for the Routine Collection of Capture Fishery Data*. Annex 5 Glossary. Retrieved November 8, 2012 from

[http://www.fao.org/documents/show\\_cdr.asp?url\\_file=/DOCREP/003/X2465E/x2465e0h.htm](http://www.fao.org/documents/show_cdr.asp?url_file=/DOCREP/003/X2465E/x2465e0h.htm)

*Information system*. (2005). Retrieved November 8, 2012 from

[http://en.wikipedia.org/wiki/Information\\_system](http://en.wikipedia.org/wiki/Information_system)

Ku, C.Y. (1995). A Critical Success Factors Study of Management Information Systems

Managers Perspective. *Dissertation Information System*. New Jersey :Prentice-Hall.

Laudon, K.C. ;& Laudon, J. P. (2001). *Essentials of management information systems:*

*Organization and technology in the enterprise*. 4th ed. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

Wijnhoven F. (1995). Organizational Learning and Information System: The Case of

Monitoring Information and Control Systems in Machine Bureaucratic

Organizational. *Dissertation Abstracts International* .Retrieved November 8, 2012

from <http://doc.utwente.nl/76557/1/Wijnhoven95organizational.pdf>



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการประยุกต์ใช้ในงาน  
ของบุคลากรกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาค  
และท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา

**คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม**

การตอบแบบสอบถามนี้เป็นไปเพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น ผู้ที่ตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบจากการตอบแบบสอบถามแต่ประการใด จึงใคร่ขอความร่วมมือจากผู้ตอบ กรุณาตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงจากท่านมากที่สุด เพื่อการนำข้อมูลไปวิเคราะห์ ในการปรับปรุงการอบรมเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศให้แก่บุคลากรกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ต่อไป

แบบสอบถาม ประกอบด้วย 3 ส่วนดังนี้

- ส่วนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2** แบบสอบถามทดสอบความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ
- ส่วนที่ 3** แบบสอบถามทดสอบความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

**ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย  ลงในช่อง  หน้าข้อความที่เป็นจริง เพียง 1 ข้อ

1. เพศ  
 1. ชาย  2. หญิง
2. อายุ \_\_\_\_\_ ปี
3. การศึกษาสูงสุด  
 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี  2. ปริญญาตรี  
 3. ปริญญาโท  4. ปริญญาเอก
4. ตำแหน่งงาน  
 1. ข้าราชการ ฝ่ายวิชาการ  2. ข้าราชการ ฝ่ายบริหารทั่วไป  
 3. ลูกจ้าง ฝ่ายวิชาการ  4. ลูกจ้าง ฝ่ายบริหารทั่วไป
5. กลุ่มงานที่สังกัด  
 1. ฝ่ายบริหารงานทั่วไป  2. กลุ่มส่งเสริมและประสานงาน คบส. พื้นที่  
 3. กลุ่มพัฒนาระบบ

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  หน้าข้อความที่เป็นจริง สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ

6. ท่านเคยได้รับการอบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
- การใช้งานคอมพิวเตอร์เบื้องต้น
  - การดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์
  - การใช้งานอินเทอร์เน็ต
  - การใช้งานสมาร์ทโฟน และ แท็บเล็ต
  - โปรแกรมระบบสำนักงาน
  - การสืบค้นข้อมูลจากอินเทอร์เน็ต
  - การอบรมอื่นๆ โปรดระบุ.....
7. ท่านเคยศึกษาหาความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยตนเอง
- ศึกษาหาความรู้ผ่านอินเทอร์เน็ต
  - ศึกษาหาความรู้จากหนังสือตำรา
  - ศึกษาหาความรู้จากที่อื่นๆ โปรดระบุ.....
8. ท่านเคยได้รับการอบรมความรู้ด้านกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา
- พระราชบัญญัติอาหาร
  - พระราชบัญญัติยา
  - พระราชบัญญัติเครื่องสำอาง
  - พระราชบัญญัติวัตถุอันตราย
  - พระราชบัญญัติวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท
  - พระราชบัญญัติยาเสพติดให้โทษ
  - พระราชบัญญัติเครื่องมือแพทย์
  - การอบรมอื่นๆ โปรดระบุ.....

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามทดสอบความรู้ด้านงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพ

คำชี้แจง : กรุณาอ่านคำถามต่อไปนี้ แล้วพิจารณาว่าใช่หรือไม่ใช่ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตรงตามความรู้สึกและความเข้าใจของท่าน ตามความเป็นจริงมากที่สุดในการคิดเห็นของท่าน

	ใช่	ไม่ใช่
1.สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา มีอำนาจหน้าที่ ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยอาหาร กฎหมายว่าด้วยยา กฎหมายว่าด้วยเครื่องสำอาง กฎหมายว่าด้วยวัตถุอันตราย กฎหมายว่าด้วยวัตถุที่ออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท กฎหมายว่าด้วยยาเสพติดให้โทษ กฎหมายว่าด้วยเครื่องมือแพทย์ กฎหมายว่าด้วยการป้องกันการใช้สารระเหย และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง		
2.ปัจจุบัน สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา ดูแลทั้งหมด 7 พระราชบัญญัติ และ 1 พระราชกำหนด		
3. เครื่องสำอาง แบ่งเป็นชนิดเดียวคือ เครื่องสำอางควบคุมพิเศษ		
4. Alprazolam จัดเป็นวัตถุออกฤทธิ์ต่อจิตและประสาท ประเภทที่ 2 มีผลให้ครอบครองและใช้ประโยชน์ได้เฉพาะแพทย์ และทันตแพทย์ เท่านั้น โดยจะมีผลบังคับใช้วันที่ 19 มิถุนายน พ.ศ.2556		
5. เกลือบริโภค ต้องมีปริมาณไอโอดีน 20-40 ppm หรือ 20-40 กรัม ต่อ กิโลกรัม		
6. ผลิตภัณฑ์สุขภาพที่เข้าข่าย Primary GMP หากเป็นผู้ประกอบการรายเก่าสามารถผ่อนผันการปฏิบัติตาม ประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 342) พ.ศ. 2555 และประกาศกระทรวงสาธารณสุข (ฉบับที่ 343) พ.ศ.2555 จนถึงวันที่ 7 พฤศจิกายน พ.ศ. 2557 ส่วนผู้ประกอบการรายใหม่ต้องปฏิบัติตามทันทีหลังจากประกาศในราชกิจจานุเบกษาแล้ว (วันที่ 7 พฤศจิกายน 2555)		
7. GMP สุขลักษณะทั่วไป ปัจจุบันครอบคลุมอาหาร 57 ประเภท มีข้อกำหนดทั้งหมด 6 ข้อดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> <li>1.สถานที่ตั้งและอาคารผลิต</li> <li>2.เครื่องมือเครื่องจักรและอุปกรณ์ในการผลิต</li> <li>3.การควบคุมกระบวนการผลิต</li> <li>4.การสุขาภิบาล</li> <li>5.การบำรุงรักษาและทำความสะอาด</li> <li>6.บุคลากรและสุขลักษณะ</li> </ol>		



### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามทดสอบความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

#### ส่วนที่ 3.1 ความรู้ทั่วไปด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

คำชี้แจง : กรุณาอ่านคำถามต่อไปนี้ แล้วพิจารณาว่าใช่หรือไม่ใช่ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตรงตามความรู้สึกและความเข้าใจของท่าน ตามความเป็นจริงมากที่สุดในการคิดเห็นของท่าน

	ใช่	ไม่ใช่
1.การถ่ายรูป โดยทั่วไปจะได้ไฟล์ภาพเป็น .jpg		
2.การถ่ายโอนไฟล์รูปภาพจากกล้องถ่ายรูป สามารถทำได้โดยผ่านสาย DATA เท่านั้น		
3.เครื่องบันทึกเสียง สามารถเปิดฟังเสียงที่บันทึกได้ผ่านโปรแกรม winamp		
4.ท่านสามารถเปิดแผ่น DVD ด้วย CD-ROM Drive ได้		
5.External Harddrive สามารถเชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ผ่านช่อง USB		
6.เครื่องคอมพิวเตอร์สำนักงานของท่าน ใช้ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows		
7.หน้าจอคอมพิวเตอร์ แสดงผลโดย เชื่อมต่อผ่านสาย VGA		
8.ระบบปฏิบัติการ Androids เป็นระบบปฏิบัติการของ Smartphone ทุกรุ่น		
9.หากต้องการใช้งาน Application บนแท็บเล็ต สามารถสั่งซื้อผ่าน Application Store		
10.โปรแกรม Skype ใช้ในการทำวิดีโอคอนเฟอเรนซ์		

คำชี้แจง : กรุณาอ่านคำถามต่อไปนี้ แล้วเลือกข้อที่ถูกต้องเพียง 1 ข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง

1.ท่านสามารถเข้าสู่ระบบอินเทอร์เน็ต ผ่านทางเครื่องมือใดบ้าง

- ก. Computer  ข. โทรศัพท์สมาร์ทโฟน  
 ค. แท็บเล็ต  ง. ถูกทุกข้อ

2.โปรแกรม Microsoft Word บันทึกไฟล์เป็นรูปแบบใด

- ก. .dat  ข. .doc  
 ค. .xls  ง. .ppt

3.การใช้งานโปรแกรม Microsoft Excel ไม่สามารถทำสิ่งใดต่อไปนี้ได้

- ก. หาค่าเฉลี่ยของข้อมูล  ข. จัดเรียงข้อมูลตามลำดับ  
 ค. จัดทำกราฟแสดงผล  ง. ไม่มีข้อถูก

4.การใช้งานโปรแกรม Microsoft PowerPoint เพื่อการแสดงผลงาน หากต้องการย้อนกลับไปยังหน้าที่แสดงก่อนหน้า จะทำอย่างไร

- |   |   |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> ก. กดปุ่มทิศทาง ซ้าย หรือ บน | <input type="checkbox"/> ข. กดปุ่ม Pg Up          |
| <input type="checkbox"/> ค. กดปุ่ม Esc                | <input type="checkbox"/> ง. ข้อ ก. และ ข้อ ข. ถูก |

5.ข้อใดต่อไปนี้เป็นไม่ใช่ โปรแกรม web browser

- |                                    |                                     |
|------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ก. Safari | <input type="checkbox"/> ข. Opera   |
| <input type="checkbox"/> ค. Winamp | <input type="checkbox"/> ง. Firefox |

6.ข้อใดต่อไปนี้เป็นไม่ใช่ web search engine

- |  |                                       |
|--|---------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ก. Google.com | <input type="checkbox"/> ข. Yahoo.com |
| <input type="checkbox"/> ค. Pantip.com | <input type="checkbox"/> ง. Bing.com  |

7.เว็บไซต์ของหน่วยงานราชการไทย ลงท้ายด้วยอะไร

- |                                     |                                     |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ก. *.ac.th | <input type="checkbox"/> ข. *.go.th |
| <input type="checkbox"/> ค. *.co.th | <input type="checkbox"/> ง. *.in.th |

8.ข้อใดต่อไปนี้เป็นไม่ใช่ ระบบปฏิบัติการ (Operation System) ของโทรศัพท์สมาร์ทโฟน

- |                                     |                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> ก. IOS     | <input type="checkbox"/> ข. Androids |
| <input type="checkbox"/> ค. Symbian | <input type="checkbox"/> ง. UBUNTU   |

9.CD ประเภทใดสามารถบันทึกข้อมูลซ้ำได้

- |                                   |   |
|-----------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> ก. CD+R  | <input type="checkbox"/> ข. CD-R                  |
| <input type="checkbox"/> ค. CD-RW | <input type="checkbox"/> ง. ข้อ ก. และ ข้อ ข. ถูก |

10.การดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ ข้อใดต่อไปนี้เป็นไม่ควรทำ

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> ก. สแกนไวรัส สม่ำเสมอ        | <input type="checkbox"/> ข. ลบโปรแกรมที่ไม่ใช้งาน                          |
| <input type="checkbox"/> ค. ปิดเครื่องด้วยการดึงปลั๊ก | <input type="checkbox"/> ง. ทำความสะอาดเครื่องคอมพิวเตอร์<br>ด้วยน้ำยาเช็ด |







ที่ ศธ 0519.12/1469



บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๐ มีนาคม 2556

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น

เนื่องด้วย นายสุรศักดิ์ ชิตพงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการองค์กรเภสัชกรรม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการประยุกต์ใช้ในงานของบุคลากรกองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เบญจพร กิ่งรุ่งเพชร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอใช้สถานที่เพื่อขอให้ข้าราชการ และเจ้าหน้าที่กองส่งเสริมงานคุ้มครองผู้บริโภคด้านผลิตภัณฑ์สุขภาพในส่วนภูมิภาคและท้องถิ่น ตอบแบบสอบถาม ในระหว่างเดือนมีนาคม - เมษายน 2556

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ให้ นายสุรศักดิ์ ชิตพงศ์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒน์กุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ก. รุ่งเรือง  
- อ. รุ่งเรือง  
- อ. รุ่งเรือง

๕  
5 มี.ค. 56

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 089-810-1608



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล นายสุรศักดิ์ ชิตพงษ์  
 วันเดือนปีเกิด 9 พฤษภาคม 2523  
 สถานที่เกิด กรุงเทพฯ  
 สถานที่อยู่ปัจจุบัน 27/5 ซ.วัดกำแพง1 ต.ตลาดขวัญ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000  
 ตำแหน่งหน้าที่การทำงานปัจจุบัน เกสซ์กรปฏิบัติการ  
 สถานที่ทำงานปัจจุบัน สำนักงานคณะกรรมการอาหารและยา  
 ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2538 มัธยมศึกษาตอนต้น  
 จาก โรงเรียนสามเสนวิทยาลัย  
 พ.ศ. 2541 มัธยมศึกษาตอนปลาย  
 จาก โรงเรียนสามเสนวิทยาลัย  
 พ.ศ. 2546 เกสซ์ศาสตร์บัณฑิต  
 จาก มหาวิทยาลัยศิลปากร  
 พ.ศ. 2556 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการองค์กรเกสซ์กรรม  
 จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ