

## บทที่ 5

### สรุปผลวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา (descriptive research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O. 1101 ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในจังหวัดตรัง ประชากรที่ศึกษา เป็น เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในจังหวัดตรังทั้งหมด จำนวน 81 คน จากจำนวนสำนักงานสาธารณสุขอำเภอทั้งหมด 10 แห่ง เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดแนวปฏิบัติการส่งเสริมมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1101 : ระบบข้อมูล (P.S.O.1101) ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา โดยผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่านคำนวณ ได้ค่า CVI (content validity index) รวมเท่ากับ 0.78 และตรวจสอบความเที่ยงของเครื่องมือ (reliability) โดยใช้ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเที่ยงรวม เท่ากับ 0.90 เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ ถึง เดือนมีนาคม 2549 ซึ่งมีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 75 คน (ร้อยละ 92.60) ประมวลผลข้อมูลโดยเครื่องคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ การแจกแจงความถี่ ค่าพิสัย ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

#### สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มประชากรเป้าหมาย เป็นเพศชายมากที่สุด ร้อยละ 60.00 มีอายุเฉลี่ย 40.41 ปี เป็น นักวิชาการสาธารณสุขมากที่สุด ร้อยละ 40.00 ระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด ร้อยละ 58.67 มีประสบการณ์ทำงานเฉลี่ย 18.38 ปี มีประสบการณ์ในงานข้อมูลและระบบสารสนเทศเฉลี่ย 5.28 ปี เคยได้รับอบรมเกี่ยวกับการจัดการระบบข้อมูลหรือระบบสารสนเทศ ร้อยละ 48.00 มีความถี่ในการอบรม 1- 2 ครั้งมากที่สุด เฉลี่ย 2.78 ครั้ง ระดับการจัดการระบบสารสนเทศตาม มาตรฐาน P.S.O. 1101 ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดตรัง โดยรวมพบว่าอยู่ใน ระดับ ปานกลาง ( $\bar{X} = 1.51, SD = 0.45$ ) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ด้านที่มีการจัดการในระดับปานกลางมี 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความครอบคลุมของข้อมูล ( $\bar{X} = 1.71, SD = 0.61$ ) ด้านความน่าเชื่อถือ ( $\bar{X} = 1.70, SD = 0.88$ ) ด้านความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 1.63, SD = 0.81$ ) ด้านการมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล ( $\bar{X} = 1.54, SD = 0.80$ ) และ ด้านความถูกต้องของข้อมูล ( $\bar{X} = 1.51, SD = 0.76$ )

ตามลำดับ และด้านที่มี การจัดการระดับต่ำ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความทันสมัยของข้อมูล ( $\bar{X} = 1.35, SD = 0.85$ ) ด้านความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ( $\bar{X} = 1.28, SD = 0.73$ ) ด้านความเชื่อมโยง ( $\bar{X} = 1.28, SD = 0.66$ ) และ ด้านความสามารถในการตรวจสอบข้อมูล ( $\bar{X} = 1.22, SD = 0.74$ ) ตามลำดับ และเมื่อพิจารณารายอำเภอ พบว่า มีการจัดการระบบสารสนเทศในระดับปานกลาง จำนวน 5 แห่ง คือ อำเภอธัญญา ( $\bar{X} = 1.80, SD = 0.70$ ) อำเภอนาโยง ( $\bar{X} = 1.80, SD = 0.60$ ) อำเภอวังวิเศษ ( $\bar{X} = 1.61, SD = 0.50$ ) อำเภอปะเหลียน ( $\bar{X} = 1.60, SD = 0.50$ ) และ อำเภอกันตัง ( $\bar{X} = 1.60, SD = 0.45$ ) ตามลำดับ และ อำเภอที่มีการจัดการระบบสารสนเทศ ในระดับต่ำ จำนวน 5 แห่ง คือ อำเภอห้วยยอด ( $\bar{X} = 1.50, SD = 0.32$ ) อำเภอย่านตาขาว ( $\bar{X} = 1.40, SD = 0.49$ ) อำเภอสิเกา ( $\bar{X} = 1.40, SD = 0.34$ ) อำเภอเมืองตรัง ( $\bar{X} = 1.33, SD = 0.80$ ) และกิ่งอำเภอหาดสำราญ ( $\bar{X} = 1.00, SD = 0.40$ ) ตามลำดับ

จากการศึกษา พบว่า มีเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานโดยตรง อำเภอละ 1 คน ในจังหวัดตรัง จึงมีจำนวน 10 คน เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานโดยตรง มีการจัดการระบบสารสนเทศมากกว่า เจ้าหน้าที่ผู้ไม่ได้รับผิดชอบงานโดยตรง ( $\bar{X} = 1.62, SD = 0.21$ ;  $\bar{X} = 1.50, SD = 0.36$ ) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานโดยตรง มีการอบรม มากกว่า เจ้าหน้าที่ผู้ไม่ได้รับผิดชอบงานโดยตรง ( $\bar{X} = 1.80, SD = 0.42$ ;  $\bar{X} = 1.49, SD = 0.50$ ) ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานโดยตรง และเจ้าหน้าที่ผู้ไม่ได้รับผิดชอบงานโดยตรง มีจำนวนความถี่ในการอบรม สูง ใกล้เคียงกัน ( $\bar{X} = 2.63, SD = 0.92$ ;  $\bar{X} = 2.55, SD = 0.89$ ) เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานโดยตรง มีประสบการณ์ทำงาน น้อยกว่า เจ้าหน้าที่ผู้ไม่ได้รับผิดชอบงานโดยตรง ( $\bar{X} = 1.90, SD = 0.32$ ;  $\bar{X} = 2.29, SD = 0.77$ ) เจ้าหน้าที่ทั้ง 2 กลุ่ม มีประสบการณ์ทำงาน ด้านสารสนเทศ ปานกลาง ใกล้เคียงกัน ( $\bar{X} = 1.70, SD = 0.48$ ;  $\bar{X} = 1.77, SD = 0.68$ ) ในส่วนของการรับรู้เกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศ P.S.O.1101 เจ้าหน้าที่ทั้ง 2 กลุ่ม มีการรับรู้ ปานกลาง เท่ากัน ( $\bar{X} = 2.04, SD = 0.41$ ;  $\bar{X} = 2.04, SD = 0.40$ ) และ ความพึงพอใจเกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศ P.S.O.1101 พบว่า เจ้าหน้าที่ ทั้ง 2 กลุ่ม มีความพึงพอใจ ปานกลาง ใกล้เคียงกัน ( $\bar{X} = 2.03, SD = 0.58$ ;  $\bar{X} = 2.06, SD = 0.42$ ) และเมื่อพิจารณา ถึงการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 รายด้าน ระหว่าง เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบงานโดยตรง และเจ้าหน้าที่ผู้ไม่ได้รับผิดชอบงานโดยตรง พบว่า มีการจัดการ ระดับปานกลาง ใกล้เคียงกัน 3 ด้าน ได้แก่ ความครอบคลุมของข้อมูล ( $\bar{X} = 2.07, SD = 0.54$ ) ความเชื่อมโยงของข้อมูล ( $\bar{X} = 1.60, SD = 0.52$ ) และการมีส่วนร่วมของกระบวนการข้อมูล ( $\bar{X} = 1.62, SD = 0.63$ ) ด้านความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ ผู้รับผิดชอบงานโดยตรง อยู่ใน ระดับต่ำ ( $\bar{X} = 1.70, SD = 0.48$ ) และ มีการจัดการในระดับต่ำ 6 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ( $\bar{X} = 1.50, SD = 0.71$ ) ความรวดเร็ว ( $\bar{X} = 1.45, SD = 0.75$ ) ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ( $\bar{X} = 1.40, SD = 0.62$ ) ความตรงของข้อมูล ( $\bar{X} = 1.35, SD = 0.63$ ) ความทันสมัย

ของข้อมูล ( $\bar{X} = 1.30$ ,  $SD = 0.68$ ) และ ความสามารถในการตรวจสอบ ( $\bar{X} = 1.10$ ,  $SD = 1.22$ ) ตามลำดับ ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ไม่ได้รับผิดชอบโดยตรง มีการจัดการ อยู่ในระดับปานกลาง 4 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ( $\bar{X} = 1.68$ ,  $SD = 0.94$ ) ความครอบคลุมของข้อมูล ( $\bar{X} = 1.62$ ,  $SD = 0.63$ ) ความรวดเร็วของข้อมูล ( $\bar{X} = 1.56$ ,  $SD = 0.89$ ) และ ความถูกต้องของข้อมูล ( $\bar{X} = 1.52$ ,  $SD = 0.79$ ) ตามลำดับ และมีการจัดการ ระดับต่ำ 5 ด้าน ได้แก่ การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล ( $\bar{X} = 1.45$ ,  $SD = 0.88$ ) ความทันสมัยของข้อมูล ( $\bar{X} = 1.34$ ,  $SD = 0.89$ ) ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ( $\bar{X} = 1.25$ ,  $SD = 0.76$ ) ความสามารถในการตรวจสอบข้อมูล ( $\bar{X} = 1.22$ ,  $SD = 0.78$ ) และ ความเชื่อมโยงข้อมูล ( $\bar{X} = 1.21$ ,  $SD = 0.68$ ) ตามลำดับ เมื่อพิจารณา การจัดการระบบสารสนเทศ ตามมาตรฐาน P.S.O.1101 ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ระหว่าง เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง กับ เจ้าหน้าที่ผู้ไม่ได้รับผิดชอบงานโดยตรง พบว่า เจ้าหน้าที่ ทั้ง 2 กลุ่ม มีการจัดการระดับปานกลาง ใกล้เคียงกัน ได้แก่ ความครอบคลุมของข้อมูล และมีการจัดการระดับต่ำ ใกล้เคียงกัน 3 ด้าน ได้แก่ ความสามารถเข้าถึงข้อมูล ความทันสมัยของข้อมูล และความสามารถในการตรวจสอบข้อมูล ตามลำดับ และ กลุ่มเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง มีการจัดการซึ่งรับผิดชอบ มีการจัดการ สูงกว่า 2 ด้าน ได้แก่การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล ความเชื่อมโยงของข้อมูล และเจ้าหน้าที่ผู้ไม่ได้รับผิดชอบโดยตรงมีการจัดการสูงกว่า 3 ด้าน ได้แก่ ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความรวดเร็วของข้อมูล และ ความถูกต้องของข้อมูล ตามลำดับ

จากการศึกษา พบว่า สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในจังหวัดตรัง มีบุคลากร จำนวน 81 คน มีบุคลากร ปฏิบัติงาน ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ 6-10 คน จำนวน 9 แห่ง (ร้อยละ 90) ( $\bar{X} = 8.40$ ,  $SD = 1.78$ ) มีเครื่องคอมพิวเตอร์ 3-5 เครื่อง 7 แห่ง (ร้อยละ 70.00) ( $\bar{X} = 4.90$ ,  $SD = 1.20$ ) ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการบันทึกข้อมูลทางสาธารณสุข 10 แห่ง ( $\bar{X} = 3.90$ ,  $SD = 1.66$ ) มีโทรศัพท์ (ร้อยละ 100) ( $\min = 1$ ,  $\max = 2$ ) ได้รับการจัดสรรงบประมาณในการจัดการ P.S.O.1101 จำนวน 3 แห่ง (ร้อยละ 30) ( $\min = 0$ ,  $\max = 20000.00$ ) และได้รับการจัดสรรเงิน เพียงพอ จำนวน 1 แห่ง

จากการศึกษาครั้งนี้(ภาคผนวก ก10) พบว่า การจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ มีอุปสรรคในการจัดการ หลายอย่าง คือ ขาดการมีส่วนร่วมจาก เพื่อนร่วมงานในหน่วยงาน ขาดการสนับสนุนและประสานงานจากหน่วยงานสาธารณสุข จังหวัดอย่างต่อเนื่องหัวหน้าหน่วยงานไม่ให้ความสำคัญกับการดำเนินงาน เจ้าหน้าที่มีภาระงานมาก ไม่มีงบประมาณในการจัดทำ P.S.O.1101 เพียงพอ ไม่มีบุคลากรที่มีความรู้ในเรื่อง P.S.O. มาให้คำแนะนำในการจัดดำเนินการ เจ้าหน้าที่ ยังขาด ทักษะในการใช้เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และการวิเคราะห์ข้อมูล ขาดความต่อเนื่องในการจัดทำ P.S.O. ระบบบริหารงานใน

หน่วยงานไม่เอื้ออำนวยในการจัดดำเนินการ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจในการจัดทำ P.S.O. แตกต่างกัน

### **ข้อเสนอแนะ**

#### **1. ข้อเสนอแนะจากการวิจัย**

1. จากผลการวิจัยมีข้อเสนอแนะว่า หน่วยงานหลักที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา การจัดทำ P.S.O.1101 ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในจังหวัดตรัง ควรมีการพัฒนาการจัดการข้อมูลที่สำคัญในด้าน ความทันสมัยของข้อมูล ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล ความเชื่อมโยงข้อมูล และความสามารถในการตรวจสอบข้อมูล ให้มีการจัดการเพิ่มขึ้น เนื่องจากมีการจัดการข้อมูล อยู่ในระดับต่ำ โดยการพัฒนา หรือเพิ่ม ศักยภาพของ สำนักงานสาธารณสุขในเรื่อง การจัดการระบบสารสนเทศ โดยเฉพาะ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตรัง สำนักงานสาธารณสุขอำเภอย่านตาขาว สำนักงานสาธารณสุขกิ่งอำเภอหาดสำราญ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอสิเกา และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอห้วยยอด ตามลำดับ

2. จากผลการศึกษาดังกล่าวนี้ ผู้บริหารควรจัดให้มีการจัดอบรมภายในหน่วยงานเรื่องการจัดทำ P.S.O. 1101 แก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขผู้ปฏิบัติทุกคนในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ทั้งนี้ เนื่องจากการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O. 1101 นั้น เจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขทุกคนควรมีการรับรู้และมีส่วนร่วมในการจัดทำทุกคน เนื่องจากการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O. 1101 นั้นต้องอาศัยความร่วมมือ และการมีส่วนร่วมจากเจ้าหน้าที่หลายฝ่ายในหน่วยงาน จึงจะสามารถจัดทำ P.S.O.1101 ได้สำเร็จและมีการจัดการระบบสารสนเทศในสำนักงานสาธารณสุขอำเภออยู่ในระดับสูง

#### **2. ข้อเสนอแนะสำหรับการพัฒนา**

1. ผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดควรให้การสนับสนุนการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 อย่างต่อเนื่อง ทั้งด้านนโยบายที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบสารสนเทศในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ หรือหน่วยงานที่อยู่ในสังกัดของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง และพร้อมทั้งสนับสนุนทรัพยากรใน ด้าน เงินงบประมาณในการดำเนินการ สนับสนุนบุคลากรที่มีความรู้และความชำนาญในเรื่องการจัดการระบบ P.S.O.1101 เพื่อให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติ

2. ผู้บริหารสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ผู้บริหารควรกำหนดวิสัยทัศน์ และแผนกลยุทธ์ที่ชัดเจน ตลอดจนให้ความสำคัญกับการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เช่น สนับสนุนในเชิงนโยบายของหน่วยงานให้สำนักงานสาธารณสุข

อำเภอ จัดสรรเงินงบประมาณในการดำเนินการ P.S.O.1101 ให้เพียงพอต่อความต้องการ เนื่องจากการศึกษา ครั้งนี้ พบว่า สำนักงานสาธารณสุขอำเภอได้รับงบประมาณสนับสนุนในการจัดทำ P.S.O.1101 เพียง 3 แห่ง และมีความเพียงพอ เพียงแห่งเดียว พร้อมทั้งผู้บริหารควรสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุขผู้ปฏิบัติงานทุกคนที่มีส่วนร่วมกับการดำเนินงาน P.S.O.1101 เช่น สร้างแรงจูงใจโดยพิจารณาความดีความชอบ หรือให้รางวัลเพื่อเป็นแรงจูงใจ แก่ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข เนื่องผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และ เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในด้านการยอมรับในเรื่องในการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 ระดับสูง ซึ่งหากเจ้าหน้าที่ได้รับความเอาใจใส่จากผู้บริหารและได้รับแรงจูงใจที่ดี ก็จะทำให้เจ้าหน้าที่ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จได้

### 3.ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาการวิจัยในรูปแบบการวิจัยเชิงปฏิบัติการเรื่องการพัฒนากระบวนการของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ เพื่อที่จะได้นำผลวิจัยไปใช้ในการพัฒนาระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร

### ข้อจำกัดของการทำวิจัย

1.การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในจังหวัดตรัง หากต้องการนำผลการศึกษาไปใช้อ้างอิงถึง ควรพิจารณาถึงแหล่งที่มีบริบทคล้ายคลึงกันกับการทำวิจัยครั้งนี้

2.การวิจัยเรื่องการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O. 1101 ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดตรัง ครั้งนี้ เนื่องจากสำนักงานสาธารณสุขอำเภอมีภารกิจที่ต้องทำตามนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาลโดยเฉพาะเรื่อง Healthy Thailand เป็นผลทำให้การจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O. 1101ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอลดความสำคัญลง อีกทั้ง คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน(สำนักงาน กพ.) ได้ปรับเปลี่ยนนโยบายการพัฒนาระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทย เป็นการพัฒนาระบบคุณภาพการบริหารจัดการภาครัฐ (Public Sector Management Quality Award – PMQA) แทน P.S.O.ทำให้ไม่ได้มุ่งเน้นการทำ P.S.O. 1101 เหมือนในช่วงปี พ.ศ.2542 – 2548 ส่งผลให้หน่วยงานราชการต่างๆต้องปรับแผนกลยุทธ์ให้สอดคล้องกับนโยบายของสำนักงาน กพ. ต่อไป