

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สารสนเทศมีบทบาทสำคัญต่อบุคลากรทุกองค์การ โดยบุคลากรสามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ (มาลี, 2538) สนับสนุนการทำงาน การตัดสินใจ และการสื่อสาร ระบบสารสนเทศกลายเป็นส่วนสำคัญในการกำหนดนโยบาย และแผนปฏิบัติงานประจำวัน ซึ่งช่วยให้องค์การมีความคล่องตัวในการดำเนินงานช่วยลดระดับชั้นบริหารงาน และปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงาน ทำให้พนักงานตั้งแต่ระดับล่างจนถึงระดับสูงมีอำนาจในการตัดสินใจมากขึ้น และระบบสารสนเทศยังช่วยให้ผู้บริหารในการวางแผนการใช้ทรัพยากรขององค์การ ตลอดจนช่วยในการคาดการณ์และช่วยตรวจสอบการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น (Laudon & Laudon, 1999 อ้างตาม สลยุทธ , 2545) การจัดการสารสนเทศที่ดีและสอดคล้องกับความต้องการทำให้การจัดบริการไม่เสียเวลา สามารถควบคุมการดำเนินการได้ดี (พานิช, 2545; Ball & Hannah, 2000 อ้างตาม ภัชรินทร์, 2548) โดยเฉพาะองค์การที่รับผิดชอบงานทางสุขภาพซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับการจัดบริการให้กับผู้รับบริการจำนวนมาก องค์การจึงจำเป็นต้องมีการจัดการสารสนเทศอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ข้อมูลมีการจัดการที่ทันเหตุการณ์ และเที่ยงตรง (Babst & Isaacs, 1995 อ้างตาม อัจฉราภรณ์, 2544)

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทอย่างมากต่อการพัฒนาประเทศ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม ความมั่นคง และด้านสุขภาพ ซึ่งระบบสารสนเทศ ได้มีการวิวัฒนาการตามยุคสมัย ตั้งแต่ระบบดั้งเดิมที่ล่าสมัยไปจนถึงระบบที่ใช้เทคโนโลยีและเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ซับซ้อน ได้แก่ระบบที่อาศัยการเก็บรวบรวมข้อมูลและบันทึกข้อมูลเป็นระบบเอกสาร มีการประมวลผลด้วยมือ ต้องใช้เวลานาน ใช้บุคลากร จำนวนมาก ต่อมาเป็นยุคของระบบสารสนเทศที่เก็บสะสมข้อมูลในสื่อเพื่อประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ ซึ่งระบบนี้มีความเร็วกว่า ระบบ เอกสาร จากนั้นได้พัฒนาเป็นระบบสารสนเทศที่ใช้เครื่องรับ ส่งข้อมูลระยะไกล ซึ่งผู้ใช้จะสามารถติดต่อและโต้ตอบกับเครื่องคอมพิวเตอร์ทันที จนถึงยุคปัจจุบันได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง (อาร์จ ภาณุรัตน์ และเจษฎ์, 2529; สลยุทธ, 2545 ; โกสันต์, 2546) ซึ่งจากระบบสารสนเทศดังกล่าวนี้ ก่อให้เกิดสารสนเทศที่มีความถูกต้อง สมบูรณ์ ทันสมัย ทันต่อการใช้งาน มีความกะทัดรัด มีคุณค่า หาได้สะดวก และเพียงพอ (สุชาวดี, 2537; ณีฐพัทธ์ และไพบูลย์, 2545)

จากการปฏิรูประบบราชการ ในปี พ.ศ.2540 ได้มีนโยบายเกี่ยวกับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศในภาครัฐ เพื่อส่งเสริมการนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการบริการ เพื่อเพิ่มทางเลือกให้แก่ประชาชนทั้งในการรับบริการ และการได้รับข้อมูลข่าวสารที่สะดวก รวดเร็ว และเพื่อพัฒนาระบบบริหารงาน ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (สำนักงานคณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ สำนักงาน ก.พ., 2542) สำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) ได้มีการนำระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐในส่วนของ มาตรฐานระบบสารสนเทศ: Thailand International Public Sector Standard Management System and Outcomes (P.S.O.1101) ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ส่วนที่เป็นการจัดเก็บโดยแฟ้มเอกสาร และส่วนที่จัดเก็บโดยระบบอิเล็กทรอนิกส์คอมพิวเตอร์ ตามเกณฑ์มาตรฐาน 9 ด้าน คือ ความครอบคลุมของข้อมูล ความรวดเร็ว ความถูกต้อง ความเชื่อมโยง ความทันสมัยของข้อมูล ความน่าเชื่อถือ ความสามารถในการเข้าถึง ความสามารถในการตรวจสอบและการมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล (สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทยสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2545) มาใช้ในส่วนราชการ เพื่อหน่วยงานของรัฐสามารถดำเนินให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนได้ตามเจตนารมณ์และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญ (สำนักงานระบบบริการสุขภาพกรมสนับสนุนบริการสุขภาพกระทรวงสาธารณสุข, 2545) เพื่อให้ราชการมีระบบบริหารและจัดการที่ดี อำนวยประโยชน์แก่ประชาชน และสังคมส่วนรวม ตามเจตนารมณ์ และบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 จากปีงบประมาณ 2542 ที่ผ่านมา สำนักงานข้าราชการพลเรือน (ก.พ.) และ สำนักงานการปฏิรูปราชการเพื่อประชาชนของหน่วยงานรัฐ (ปปร.) โดยความร่วมมือกับศูนย์บริการวิชาการ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ได้เริ่มดำเนินการศึกษาและพัฒนา P.S.O. ร่วมกับ 3 จังหวัดเป็นโครงการนำร่องซึ่งได้แก่ จังหวัดมหาสารคาม จังหวัดตรัง และจังหวัดราชบุรี สำหรับการดำเนินงานของจังหวัดตรังได้กำหนดให้ส่วนราชการดำเนินการนำร่อง 41 หน่วยงาน ซึ่งมีสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังเป็นหน่วยงานนำร่อง (คณะกรรมการพัฒนาระบบมาตรฐาน P.S.O. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง, 2545)

ในภาคใต้จังหวัดตรังได้ถูกกำหนดให้เป็นจังหวัดนำร่องในการพัฒนาระบบมาตรฐาน P.S.O.1101 ขึ้นในปี 2543 และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ในส่วนของระบบสารสนเทศ P.S.O.1101 เมื่อ พ.ศ.2545 และสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรังได้มีการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ในเรื่องการจัดการพัฒนาระบบสารสนเทศ P.S.O.1101 ในระดับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ (สำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง, 2547) ซึ่งเป็นหน่วยงานในส่วนภูมิภาคสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข โดยมีอำนาจหน้าที่ในการดำเนินการประสานงานเกี่ยวกับงานสาธารณสุขในพื้นที่อำเภอ และกำกับดูแลสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานที่รับผิดชอบรวมทั้งปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการ

ปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย (สำนักงานพัฒนาสุขภาพ กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข, 2545) ที่ผ่านมา พบว่าสำนักงานสาธารณสุขอำเภอประสบปัญหาการเรียนรู้เกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศ อีกทั้งขาดการพัฒนาฐานข้อมูลและการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้อย่างจริงจัง (ยุทธศาสตร์สาธารณสุข จังหวัดตรัง, 2548) เนื่องจากเจ้าหน้าที่สาธารณสุขบางส่วนปรับตัวไม่ทันกับกระแสการเปลี่ยนแปลงของระบบสารสนเทศ ขาดการวางแผนการใช้ทรัพยากร เช่น อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอ ตลอดจนขาดแคลนบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในด้านการจัดการระบบสารสนเทศโดยตรง อีกทั้งเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายงานในด้านสารสนเทศ มีการปรับเปลี่ยนและย้ายหน่วยงาน จึงทำให้ขาดการพัฒนาสารสนเทศอย่างต่อเนื่อง จากสาเหตุดังกล่าว ในปี พ.ศ.2546 ได้มีการดำเนินการไปตามคำรับรองการปฏิบัติราชการภายใต้แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาสาธารณสุขจังหวัดตรัง โดยมีการกำหนดตัวชี้วัดในระดับสำนักงานสาธารณสุขอำเภอในเรื่องของการพัฒนาระบบสารสนเทศระดับมาตรฐานสากลของประเทศไทย P.S.O.1101 ถึงขั้นได้รับการรองระบบมาตรฐานโดยสถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย (รายงานสรุปผลการดำเนินงาน P.S.O. ระบบข้อมูลของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอเมืองตรัง จังหวัดตรัง, 2547)

จากการจัดทำ P.S.O.1101 ดังกล่าวต้องอาศัยการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ในหน่วยงาน ตลอดจนการพัฒนาบุคลากรเกี่ยวกับการจัดการสารสนเทศ และทรัพยากรต่างๆมาสนับสนุนในการจัดทำ จึงจะสามารถสำเร็จได้ อีกทั้งการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 เป็นสิ่งใหม่ที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอในจังหวัดตรัง เพิ่งนำมาใช้ในการจัดการระบบสารสนเทศ ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการวิจัยเรื่องจัดการระบบสารสนเทศ ตามมาตรฐาน P.S.O.1101 ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในจังหวัดตรัง เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงสถานการณ์ การจัดการระบบสารสนเทศ ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในจังหวัดตรัง ซึ่งจะได้เป็นข้อมูลพื้นฐาน ให้หน่วยงานสาธารณสุข โดยเฉพาะ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดตรัง และสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ นำไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงแก้ไข การจัดการระบบสารสนเทศให้มีคุณภาพดียิ่งขึ้น ตลอดจนการนำผลการวิจัยมาพัฒนา บุคลากรในการจัดการระบบสารสนเทศเพื่อประโยชน์ต่อหน่วยงานสนับสนุนบริการสุขภาพระดับอำเภอในจังหวัดตรัง อีกทั้งสามารถเผยแพร่ต่อหน่วยงานอื่นที่สามารถนำไปใช้ในการพัฒนาบุคลากรในการพัฒนาระบบข้อมูลในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอให้บรรลุตามระบบมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O) ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำแนกตาม เพศ หน้าที่ความรับผิดชอบงาน การรับรู้ และบริบทของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในจังหวัดตรัง

2. ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขในการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในจังหวัดตรัง

### คำถามการวิจัย

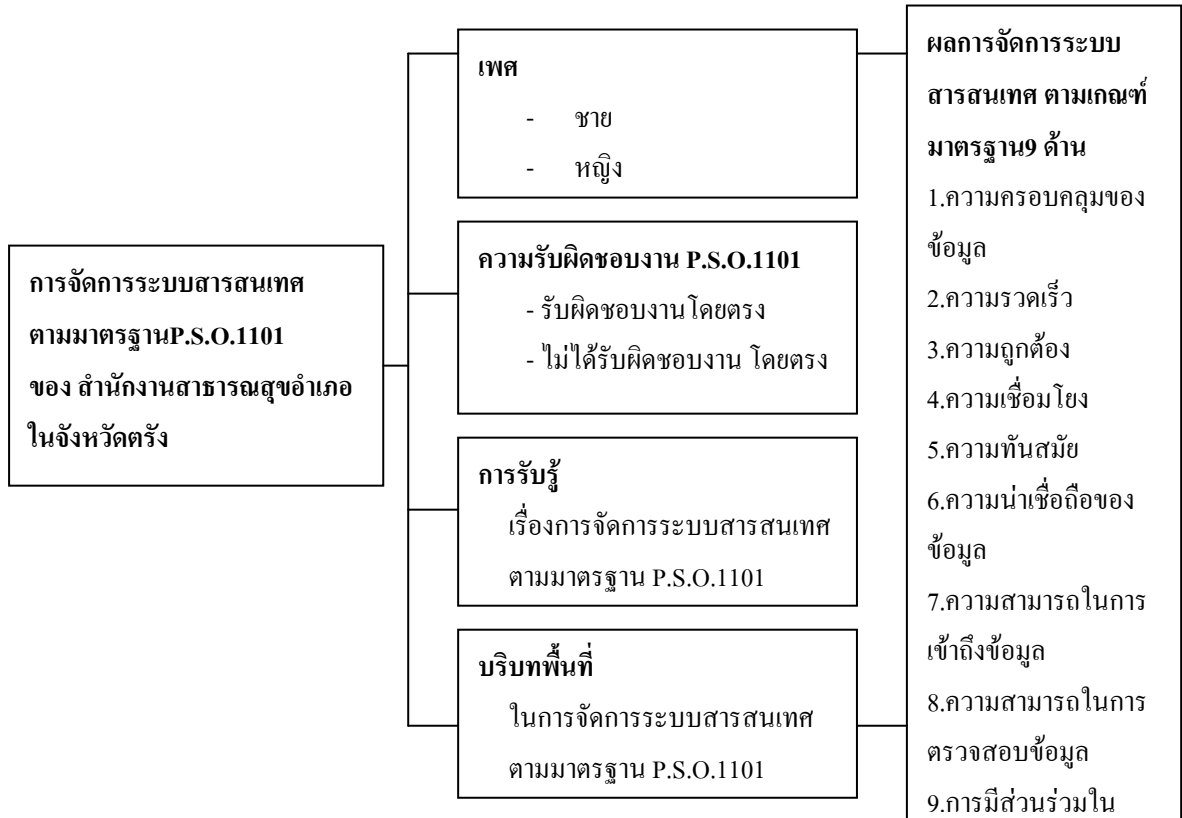
1. การจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำแนกตาม เพศ หน้าที่ความรับผิดชอบงาน การรับรู้ และบริบทของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในจังหวัดตรัง อยู่ในระดับใด

2. ปัญหาและแนวทางแก้ไขในการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 ของเจ้าหน้าที่สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในจังหวัดตรัง เป็นอย่างไร

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณคดีและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในการศึกษาการจัดการระบบสารสนเทศ ตามมาตรฐาน P.S.O.1101 ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดตรัง ประกอบด้วยปัจจัย นำเข้าในเรื่อง บุคคลที่มีคุณลักษณะจำแนกตาม เพศ ความรับผิดชอบงาน P.S.O.1101 การรับรู้ของบุคคล และบริบทพื้นที่ในการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ 10 แห่ง ผู้วิจัยใช้แนวคิด แนวปฏิบัติ การส่งเสริมมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ ระบบมาตรฐาน 1101 : ระบบข้อมูล (P.S.O.1101 : Information System ) (สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย, 2545) มีการจัดการระบบข้อมูลหรือสารสนเทศตามเกณฑ์มาตรฐาน 9 เกณฑ์ ของระบบข้อมูล ประกอบด้วย 1) ความครอบคลุมของข้อมูล โดยมีตัวชี้วัดได้แก่ภารกิจของหน่วยงาน 2) ความรวดเร็วของข้อมูล ได้แก่ การจัดเก็บ การประมวลผล การใช้ประโยชน์ 3) ความถูกต้องของข้อมูล ได้แก่ การปรับปรุงแก้ไข การตรวจสอบ 4) ความเชื่อมโยงของข้อมูล ได้แก่ ระบบการเชื่อมโยงทั้งใน และนอกหน่วยงาน 5) ความทันสมัยของข้อมูล ได้แก่ ตัวข้อมูลที่เก็บไว้มีความเป็นปัจจุบัน (update) ซึ่งระยะเวลาในการ ทำให้เป็นปัจจุบันนั้น

ขึ้นอยู่กับข้อมูลแต่ละประเภทคือ ความทันเวลาในการปรับปรุงข้อมูลภายในเวลากำหนด 6) ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ได้แก่การสะท้อนจากผู้ใช้ข้อมูลถึงการนำไปใช้ประโยชน์และและการอ้างอิงคือ มีแหล่งที่มาของข้อมูล 7) ความสามารถในการเข้าถึง ข้อมูล ได้แก่ ผู้ต้องการใช้ข้อมูลสามารถเข้าถึงข้อมูลได้โดยพิจารณา ช่องทาง กลุ่มคน และช่วงเวลา คือ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการสืบค้นข้อมูลและประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้ 8) ความสามารถในการตรวจสอบข้อมูล ได้แก่ การมีข้อมูลที่พร้อมต่อการถูกตรวจสอบ รายละเอียดของข้อมูล ทั้งการตรวจสอบโดยที่สงสัย หรือผู้ที่ต้องตรวจสอบตามหน้าที่โดยอาจแสดงด้วยเวลา พร้อมถูกตรวจสอบและแหล่งข้อมูลที่ตรวจสอบได้คือจำนวนฐานข้อมูลที่ สามารถพิสูจน์แหล่งปฐมภูมิได้ภายในระยะเวลาที่เหมาะสมและเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้ตรวจ และ 9) การมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล ได้แก่ การที่ขั้นตอนต่างๆในกระบวนการ ข้อมูล ตั้งแต่จัดเก็บ ประมวลผล มีผู้อาจเกี่ยวข้อง มาร่วมดำเนินการ ซึ่งอาจแสดงให้เห็นโดยวิธีการ ในขั้นตอนต่างๆ ที่เปิดโอกาสให้กลุ่มบุคคลต่างๆเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล คือ มีตัวแทนจากประชาชน องค์กรเอกชน และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการข้อมูลตั้งแต่ การจัดเก็บ การตรวจสอบ การวิเคราะห์ นำเสนอข้อมูล และการนำไปใช้ประโยชน์ โดยได้ ผลลัพธ์ การจัดการสารสนเทศออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ระดับต่ำมาก ระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูง ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยนำเข้าในส่วนของเจ้าหน้าที่สำนักงาน สาธารณสุขอำเภอที่มีคุณลักษณะจำแนกตาม เพศ ความรับผิดชอบงาน P.S.O.1101 การรับรู้ของ เจ้าหน้าที่ และในส่วนของบริบทพื้นที่ในการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 ในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอและผู้วิจัยสรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่องการจัดการระบบสารสนเทศ ตามมาตรฐาน P.S.O.1101 ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในจังหวัดเชียงใหม่

#### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงการจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 ของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในจังหวัดเชียงใหม่ ประชากรเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษานี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จังหวัดเชียงใหม่ทุกคน จำนวน 81 คน เก็บข้อมูลระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ ถึง เดือน มีนาคม 2559

#### นิยามศัพท์

การจัดการระบบสารสนเทศตามมาตรฐาน P.S.O.1101 หมายถึง การรับรู้ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ต่อการจัดการระบบสารสนเทศของสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ในจังหวัดเชียงใหม่ ตามเกณฑ์มาตรฐาน 9 เกณฑ์ ได้แก่ ความครอบคลุมของข้อมูล ความรวดเร็วของข้อมูล ความถูกต้องของข้อมูล

ความเชื่อมโยง ความน่าเชื่อถือของข้อมูล ความทันสมัยของข้อมูล ความสามารถในการตรวจสอบข้อมูล ความสามารถในการเข้าถึงข้อมูล และการมีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามกับเจ้าหน้าที่สาธารณสุขอำเภอ

#### ความสำคัญของการวิจัย

1. ทางด้านบริหาร เพื่อเป็นข้อมูลประกอบแก่ผู้บริหารหน่วยงานสาธารณสุขจังหวัดตรังสำหรับใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสารสนเทศและพัฒนาศักยภาพในการจัดการสารสนเทศเพื่อให้มีคุณภาพและ ประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

2. ทางด้านวิชาการ เพื่อให้ผู้บริหารใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการส่งเสริมการศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพระบบสารสนเทศ และเป็นแนวทางในการให้ความรู้เกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศในสำนักงานสาธารณสุขอำเภอ แก่ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขและผู้ที่เกี่ยวข้อง

3. ด้านการวิจัย เพื่อเป็นความรู้พื้นฐานสำหรับสนับสนุนการศึกษาในเรื่องการจัดการระบบสารสนเทศต่อไป