

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์การใช้สารสนเทศ การจัดการสารสนเทศผู้สูงอายุ และเพื่อวิเคราะห์และนำเสนอรูปแบบการไหลของสารสนเทศผู้สูงอายุภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัดจำนวน 3 หน่วยงาน ดำเนินการวิจัยโดยใช้วิธีวิจัยเชิงคุณภาพ และแนวทางการวิเคราะห์ระบบ ผู้ให้ข้อมูลหลักในการวิจัย ได้แก่ ผู้บริหารจำนวน 11 คน และผู้ปฏิบัติงานจำนวน 6 คนของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุจำนวน 3 หน่วยงานในจังหวัดขอนแก่น เครื่องมือการวิจัยคือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยวิธีการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสังเกตและศึกษาการปฏิบัติงานในสถานที่จริง

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. การใช้และความต้องการใช้สารสนเทศผู้สูงอายุ

กลุ่มผู้บริหารส่วนใหญ่มีการใช้สารสนเทศผู้สูงอายุ คือ นำไปใช้ในเรื่องการตัดสินใจ และนำไปวางแผนองค์กรหรือหน่วยงาน ผู้บริหารใช้สารสนเทศผู้สูงอายุเข้ามาช่วยในการวิเคราะห์แผนงาน โครงการต่างๆ ตามภาระหน้าที่ของแต่ละหน่วยงาน ดังนี้ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ใช้สารสนเทศในการสรุปข้อมูลรายงานการเงินสงเคราะห์งานศพ และสรุปรายงานข้อมูลด้านปัญหาและความต้องการของผู้สูงอายุ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดขอนแก่น สารสนเทศที่ใช้ ได้แก่ รายงานผลการดำเนินโครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุประจำปี ทุกโครงการ และงบประมาณที่ใช้ในโครงการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุ และสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ใช้ข้อมูลสารสนเทศการบริการและกิจกรรมสำหรับผู้สูงอายุที่จัดขึ้นในแต่ละปี และปัญหาการให้บริการและปัญหาของผู้สูงอายุในแต่ละชุมชน ส่วนปัญหาการใช้สารสนเทศ พบว่าผู้บริหารทั้ง 3 หน่วยงาน มีปัญหาคล้ายกัน คือ ได้รับสารสนเทศไม่ทันต่อการใช้งาน เนื่องจากความล่าช้าในการสืบค้นข้อมูล

กลุ่มผู้ปฏิบัติงานใช้สารสนเทศผู้สูงอายุคล้ายกัน คือ 1) นำไปใช้ในการประกอบการปฏิบัติงาน และ 2) ใช้สารสนเทศเพื่อการจัดทำสรุปรายงานเสนอผู้บังคับบัญชา และรายงานประจำปี อย่างไรก็ตามทั้ง 3 หน่วยงาน มีการใช้สารสนเทศตามภาระหน้าที่กัน ดังนี้ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดขอนแก่น ใช้สารสนเทศผู้สูงอายุ เพื่อการจ่ายเงินสงเคราะห์การทำศพ และช่วยเหลือผู้สูงอายุที่ถูกละทิ้ง ส่วนสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด ใช้

สารสนเทศผู้สูงอายุ การประชาสัมพันธ์ ประเมินโครงการต่างๆ เกี่ยวกับงานด้านสุขภาพและการให้บริการสุขภาพแก่ผู้สูงอายุ และผู้ปฏิบัติงานสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ใช้สารสนเทศผู้สูงอายุ เพื่อประกอบการจ่ายเบี้ยยังชีพ การออกให้บริการด้านการสงเคราะห์แก่ประชาชนผู้สูงอายุที่ยากลำบากในชุมชนต่างๆ ที่อยู่ในความรับผิดชอบ ส่วนปัญหาการใช้สารสนเทศผู้สูงอายุของกลุ่มผู้ปฏิบัติงาน พบว่า หน่วยงานยังไม่มีจัดการสารสนเทศเป็นระบบเท่าที่ควร เพราะส่วนมากระบบการจัดการสารสนเทศของหน่วยงานจะอยู่ในรูปแบบของแฟ้มเอกสาร ทำให้เมื่อมีความต้องการใช้สารสนเทศในเวลาเร่งด่วนนั้น ไม่สามารถสืบค้นได้ทันเวลา หรือบางครั้งหาข้อมูลไม่ได้

2. การจัดการสารสนเทศผู้สูงอายุของทั้ง 3 หน่วยงาน พบว่า การรวบรวมและการผลิตสารสนเทศ อาศัยหน่วยงานในระดับอำเภอ ตำบล หรือหมู่บ้านแล้วแต่กรณี และบางหน่วยงานอาศัยอาสาสมัครหมู่บ้าน หรือประธานชุมชน การจัดระบบสารสนเทศใช้วิธีประมวลผลด้วยมือ และใช้โปรแกรม Microsoft Excel แล้วจัดเก็บในรูปแบบแฟ้มเอกสารหรือจัดเก็บในฐานข้อมูลของหน่วยงานส่วนกลาง การเผยแพร่สารสนเทศ ส่วนใหญ่เน้นการนำเสนอรายงานสำหรับผู้บริหาร เพื่อใช้ในการวางแผนและการตัดสินใจในการจัดบริการต่อผู้สูงอายุ และการเผยแพร่ข้อมูลบนเว็บไซต์ของหน่วยงานสำหรับผู้สนใจทั่วไป

3. จากการวิเคราะห์การไหลของสารสนเทศผู้สูงอายุของ 3 หน่วยงาน มีข้อเสนอเกี่ยวกับรูปแบบการไหลของสารสนเทศดังนี้ 1) รูปแบบการไหลภายในหน่วยงาน คือ รูปแบบการเคลื่อนที่ของข้อมูลจากจุดเริ่มต้นจนถึงจุดสิ้นสุดภายในหน่วยงานทั้ง 3 หน่วยงาน โดยกระบวนการไหลของสารสนเทศ ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ แหล่งข้อมูล (Data supply) การจัดหาและการสร้างข้อมูล (Data acquisition and creation) การประมวลผลข้อมูล (Data processing) การบรรจุและรายงานข้อมูล (Data Packaging) และการนำข้อมูลไปใช้ (Data consumption) โดยทั้ง 3 หน่วยงานจะมีกระบวนการที่แตกต่างกันตามการทำงานและภาระหน้าที่ของหน่วยงาน 2) รูปแบบการไหลระหว่างหน่วยงาน คือ รูปแบบการเคลื่อนที่ของข้อมูลไปยังภายนอกหน่วยงาน เป็นการใช้อีเมลร่วมกันระหว่างหน่วยงาน ที่ทำงานด้านผู้สูงอายุเหมือนกัน โดยระดับการเชื่อมโยงที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย 2 ระดับ ได้แก่ ระดับท้องถิ่นและระดับจังหวัด ในระดับท้องถิ่น มี 2 หน่วยงานที่ดูแลงานด้านผู้สูงอายุ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และสถานีอนามัยตำบล (สต.) ซึ่งทั้ง 2 หน่วยงาน เป็นแหล่งข้อมูลที่อยู่ในระดับท้องถิ่นและต้องส่งต่อข้อมูลผู้สูงอายุไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในระดับจังหวัดต่อไป และในระดับจังหวัด มีหน่วยงานดูแลงานด้านผู้สูงอายุ 3 หน่วยงาน ได้แก่ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด และสำนักงานเทศบาลนครขอนแก่น ทั้ง 3 หน่วยงาน มีแหล่งข้อมูลที่ต่างกัน ดังนั้นหากมีการใช้ข้อมูลร่วมกัน จะทำให้สามารถตรวจสอบความถูกต้องว่าเป็นข้อมูลของคนเดียวกันหรือไม่ และเพื่อลดความซ้ำซ้อนของข้อมูล ข้อมูลความน่าเชื่อถือ ซึ่งจะส่งผลให้ความช่วยเหลือหรือโครงการต่างๆ ที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

This research was aimed at analyzing the use of information, elderly information management and an analysis for the proposal of elderly information flow model within and between organizations in three relevant organizations at a provincial level. The study was based on the qualitative research method and system analysis. The principle informants included 11 administrators and 6 implementers who are affiliated with three organizations working with the elderly in Khon Kaen Province. The research tool used was a structured questionnaire, and data was collected by means of in-depth interviewing, observation and implementation study at real locations.

The research findings are as follows:

1. Use of and Requirement for Information of the Elderly

The majority of administrators use elderly information in decision making and in their organization or unit planning. They use elderly information to assist them in the analysis of work plans and different projects under the responsibility of their organizations. The Office of Social Development and Human Security uses the information in the accounting of funeral assistance and in the report on problems and needs of the elderly. Khon Kaen Public Health Office uses the information in the report on the implementation of all annual elderly health promotion projects and on the expenditure of budget for elderly health promotion. Khon Kaen Municipality uses elderly information in the services and activities for the elderly that are held each year and to determine problems concerning the elderly and services in each community. In view of the use of information, it was found that the administrators from the three organizations have similar problems, i.e. receiving overdue information due to slow information retrieval.

Implementers use similar elderly information. 1) They use it in their work, and 2) they use it in making a summary report to be submitted to their heads and in making the annual report. Nevertheless, the three organizations also use elderly information according to their responsibilities. The Office of Social Development and Human Security relies on elderly

information in distributing funeral assistant funds and in assisting the abandoned elderly. The Provincial Public Health Office uses elderly information in public relation and assessment of different projects on public health and health services for the elderly. Implementers of Khon Kaen Municipality rely on elderly information in the payment of social assistance and in the servicing support for the troublesome elderly in their responsible communities. These implementers reported that management of elderly information in their organizations is still not systematic as it should be. Information is mostly organized in files, making it slow to retrieve in case of emergency, or even not retrievable at all.

2. In terms of management of elderly information management of the three organizations, it was found that compilation and production of information depends on working units at district, sub-district, or village levels. Some units rely on village volunteers or community presidents. Organization of information is based on manual assessment using the Microsoft Excel program, and then saved as document files or in the central database. Dissemination of information mostly emphasizes report proposals to administrators for their planning and decision making in provision of services to the elderly. This also includes dissemination of information on each unit's website for any interested people.

3. From the analysis of elderly information flow in the three organizations, the following recommendations are proposed. 1) The pattern of information flow within an organization or the movement pattern of information from the origin to the end in the three organizations, which is based on information flow process, should consist of 5 components, namely, data supply, data acquisition and creation, data processing, data packaging and data consumption. The three organizations utilize different processes depending on their missions and responsibilities. 2) The pattern of flow between organizations is the pattern of movement of data externally. It is the co-consumption of data with other organizations working on the elderly. There are two levels of interconnection, i.e. the community level and provincial level. At the community level, there are two units in charge of the elderly care, the Tambon Administrative Administration and the Tambon Health Station. These two units are the sources of information at a community level that will transfer the data to relevant units at a provincial level. The provincial level consists of three units responsible for the elderly: the Office of Social Development and Human Security, the Provincial Health Office and Khon Kaen Municipality Office. These three units use different data sources. Therefore, if the data are used concurrently, it will be possible to make identification justification, to reduce data overlapping and to obtain reliability of data. Hence, assistance and different projects related to the elderly will be more efficient.