



ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จของการปฏิบัติงาน
ตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

โดย

นางสาวธารรัตน์ สัตยงะโม

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2551
ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จของการปฏิบัติงาน
ตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

โดย

นางสาวธารรัตน์ สัตยัญโม่

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2551

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

**RELATIONSHIP BETWEEN FACTORS OF INFORMATION WITH THE SUCCESS
OF PERFORMANCE IN SUAN PHUENG HOSPITAL STRATEGY
AMPHOE SUAN PHUENG RATCHABURI PROVINCE**

By

Thararat Sunyamo

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree

MASTER OF SCIENCES

Program of Social and Health System Management

Graduate School

SILPAKORN UNIVERSITY

2008

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร อนุมัติให้การค้นคว้าอิสระเรื่อง “ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ” เสนอโดย นางสาวธารารัตน์ สัตยงูโม เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ

.....
(รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริชัย ชินะตั้งกูร)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ 25 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2562

อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ

เกศัชกรหญิง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผกามาศ ไมตรีมิตร

คณะกรรมการตรวจสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการ

(เกศัชกรหญิง อาจารย์ ดร.ณัฐจิญา คำผล)

24 / พ.ค. / 62

..... กรรมการ

(เกศัชกรหญิง อาจารย์ ดร.เขวาลักษณ์ อ่ำรำไพ)

24 / พ.ค. / 62

..... กรรมการ

(เกศัชกรหญิง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผกามาศ ไมตรีมิตร)

24 / พ.ค. / 62

50358303 : สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ

คำสำคัญ : ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ / ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ / โรงพยาบาลสวนผึ้ง
อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

ชารารัตน์ สัตยงูโม : ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จของการ
ปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้า
อิสระ : ภญ. ผศ. ดร.พกามาศ ไนตรีมิตร. 115 หน้า

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงาน การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศและ
ความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง โดยการสุ่มตัวอย่างแบบ
แบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) จำนวน 122 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ใน
การศึกษา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
(Standard Deviation S.D) และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ใช้สถิติวิเคราะห์ Chi-square

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 82.80 มีอายุ
ระหว่าง 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.30 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 67.20
รายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.60 ด้านการปฏิบัติงานผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 1-7 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีตำแหน่งงานเป็นพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 39.30
ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 3.29 การใช้ข้อมูลสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มี
การใช้ข้อมูลสารสนเทศตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 35.20 ประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ ผู้ตอบ
แบบสอบถาม ส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นข้อมูลสถิติ รายงานต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 77.00 การเข้าถึง
ข้อมูลสารสนเทศ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 54.90 การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ ของ
ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 45.10 ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผน
ยุทธศาสตร์ในมิติที่ 1, 2, 3 และ 4 ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 63.10,
51.60, 68.00 และ 63.10 ตามลำดับ การศึกษาความสัมพันธ์พบว่า ประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้มี
ความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งในมิติ 1 มิติด้าน
ประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตาม
แผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งในมิติ 1 มิติด้านประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์, มิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของ
การปฏิบัติราชการ และ มิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับ
ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$)

ผลการศึกษาสามารถนำไปใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้ตอบสนองตามแผนยุทธศาสตร์ที่
ได้วางไว้ ปฏิบัติให้ตรงกับประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้น มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เกิดประโยชน์ใน
แง่ของการจัดสัมมนาและฝึกอบรม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีทักษะ และความรู้ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ปีการศึกษา 2551

ลายมือชื่อนักศึกษา.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ.....

50358303 : MAJOR : SOCIAL AND HEALTH SYSTEM MANAGEMENT

KEY WORDS : FACTORS OF INFORMATION / THE SUCCESS OF PERFORMANCE / SUAN PHUENG HOSPITAL STRATEGY SUAN PHUENG DISTRICT RATCHABURI PROVINCE

THARARAT SUNYAMO : RELATIONSHIP BETWEEN FACTORS OF INFORMATION WITH THE SUCCESS OF PERFORMANCE IN SUAN PHUENG HOSPITAL STRATEGY AMPHOE SUAN PHUENG RATCHABURI PROVINCE. INDEPENDENT STUDY ADVISOR : PAGAMAS MAITREEMIT, Ph.D. 115 pp.

The objectives of this study were to find out the success of performance, the utilization of information and the relationship between factors of information with the success of performance in Suan Phueng Hospital. The 122 informants were purposive selected from the officers in Suan Phueng Hospital. Data were collected by using self-administered questionnaires and analyzed by descriptive statistics: frequency, percentage, mean and standard deviation. Chi-square test was analytical statistic used for testing the fitness between factors of information with the success of performance

The results revealed that most of the informants were females (82.80%). The aged between 20-30 years old (53.30%). The majority of informants had graduated bachelor's degrees (67.20%) and have income between 10,000-20,000 bath. Working experience of the informants were between 1-7 years (50.00%). Most of them are nurses (39.30%) and worked in operating level (3.29%). Most of the they always use the information (35.20%). They use information in the form of statistical data and reports (77.00%). Accessibility of information was at moderately level (54.90%). The utilization of information was at moderately level (45.10%). The informants were at moderately level of the success of performance in 4 dimensions 63.10%, 51.60%, 68.00% and 63.10% respectively. The results revealed the relationship between the type of information utilized and the first dimension (efficiency according the strategy of the success of the implementation of strategic plan; the access of the first dimension of information and of the third dimension (the efficiency of official performance) of the success of the implementation of strategic plan; the access of information and the success of the implementation of strategic plan too; the access of information and the forth dimension (organization development) of the success of the implementation of strategic plan; the utilization of information and all 4 dimensions of the success of the implementation of strategic plan of Suan Phueng Hospital were statistically significant at $p < 0.05$.

The results could be applied for setting up strategic plan and also use. To increase the effective and efficiency of working processed. The advantage of seminars and training for officers skill and knowledge to the best performance of the organization.

Program of Social and Health System Management Graduate School, Silpakorn University Academic Year 2008

Student' signature *Thararat Songamc*

Independent Study advisors' signature..... *Pagamas Maitreit*

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงด้วยดี โดยได้รับความกรุณาอย่างสูงในการสนับสนุน และได้รับคำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิหลายท่าน ขอบพระคุณคณาจารย์ภาควิชาเภสัชศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากรทุกท่าน ที่ได้ประสาทความรู้อันเป็นประโยชน์ในการทำสารนิพนธ์

ขอขอบคุณ เกษักรหญิง ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ผกามาศ ไมตรีมิตร อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทางในการค้นคว้าข้อมูล และช่วยแนะนำตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงข้อบกพร่องของการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ ให้ถูกต้องสมบูรณ์ รวมทั้งขอขอบคุณ เกษักรหญิง อาจารย์ ดร.ณัฐฎิญา คำผล และเกษักรหญิง อาจารย์ ดร. เขียวลักษณ์ อ่ำรำไพ ที่ให้ข้อเสนอแนะ และข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ของการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเองฉบับนี้

ขอขอบคุณความร่วมมือเป็นอย่างดียิ่งของผู้อำนวยการ โรงพยาบาลสวนผึ้งที่อำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสวนผึ้งที่ตอบแบบสอบถามอย่างครบถ้วน ขอขอบคุณคุณวาสนา มุ่งหมายที่ให้ความช่วยเหลือจัดเก็บข้อมูลในการทดสอบแบบสอบถาม ขอขอบคุณ เกษักร ชูศักดิ์ ไมตรีมิตร และคุณนิภา ไอยสานนท์ ที่ให้คำแนะนำ และแนะนำแนวทางในการค้นคว้าข้อมูล ขอขอบคุณเพื่อน ๆ สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ ภาคพิเศษ รุ่นที่ 4 และเพื่อนรุ่นอื่น ๆ ทุกคนที่เป็นกำลังใจคอยช่วยเหลือกันมาตลอด

ท้ายที่สุดคุณค่า และประโยชน์ของการค้นคว้าอิสระเล่มนี้มอบแด่ผู้มีพระคุณ คุณพ่อคุณแม่ที่ได้เลี้ยงดู อบรมสั่งสอนให้มีความอดทน ความพยายาม ให้รักและใฝ่ในการเรียนรู้ จนประสบผลสำเร็จในวันนี้

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพประกอบ.....	ฎ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ในการวิจัย.....	5
สมมติฐานการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
ข้อมูล และสารสนเทศ ประกอบด้วย ความหมาย ความสำคัญ	
และลักษณะสำคัญของข้อมูลสารสนเทศ.....	10
แผนยุทธศาสตร์.....	15
การนำแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ.....	21
การประเมินความสำเร็จ.....	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	35
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	35
ตัวแปรที่ศึกษา.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	37
การสร้าง และการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	38
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	38
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	39

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	44
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะประชากร.....	44
ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ.....	46
ตอนที่ 3 ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี	56
ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ และความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี	68
5 สรุป อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	83
สรุปผลการวิจัย	84
อภิปรายผลการวิจัย	88
ข้อเสนอแนะของการวิจัย	93
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	94
บรรณานุกรม.....	95
ภาคผนวก	99
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	100
ภาคผนวก ข แบบรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์.....	111
ประวัติผู้วิจัย	113

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวน และร้อยละของข้อมูลคุณลักษณะประชากรจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้	44
2	จำนวน และร้อยละของปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ จำแนกตามข้อมูล ด้านการปฏิบัติงาน	46
3	จำนวน และร้อยละของปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ จำแนกตามการใช้ ข้อมูลสารสนเทศและประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้	48
4	จำนวน และร้อยละของปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ จำแนกตามระดับคะแนนรวม ของการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ..	49
5	จำนวน และร้อยละของปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ จำแนกตามระดับของ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ	49
6	จำนวน และร้อยละของปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ จำแนกตามระดับของการใช้ ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ	52
7	จำนวน และร้อยละของความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ จำแนกตามระดับคะแนนรวม 4 มิติ	56
8	จำนวน และร้อยละของความสำเร็จฯ ในมิติที่ 1 จำแนกตามระดับ	57
9	จำนวน และร้อยละของความสำเร็จฯ ในมิติที่ 2 จำแนกตามระดับ	60
10	จำนวน และร้อยละของความสำเร็จฯ ในมิติที่ 3 จำแนกตามระดับ	62
11	จำนวน และร้อยละของความสำเร็จฯ ในมิติที่ 4 จำแนกตามระดับ	65
12	ความสัมพันธ์ระหว่างประสพการณ์การทำงานกับการปฏิบัติงานตาม แผนยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้งจังหวัดราชบุรี	68
13	ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงานกับการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้งจังหวัดราชบุรี	70
14	ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน จำแนกตามกลุ่มภารกิจ กับการปฏิบัติงานตาม แผนยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้งจังหวัดราชบุรี	72
15	ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนประเภทของข้อมูลสารสนเทศ กับการปฏิบัติงาน ตามแผนยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้งจังหวัดราชบุรี	74

ตารางที่	หน้า
16 ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้งจังหวัดราชบุรี	76
17 ความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ตามแผนยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้งจังหวัดราชบุรี	78
18 ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จ ของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี	80

สารบัญภาพประกอบ

แผนภาพที่		หน้า
1	กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
2	ตัวแบบในการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ	26
3	ภาพรวมของกระบวนการนำนโยบาย/ยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติงาน.....	27
4	แผนที่ยุทธศาสตร์ และมิติการประเมินผล.....	31
5	กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ	32

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

นโยบายหรือยุทธศาสตร์ในการพัฒนาระบบสาธารณสุขได้กำหนดไว้เป็นแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติในช่วงของแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 พ.ศ.2540 - 2544 มุ่งเน้นให้คนเป็นจุดศูนย์กลางของการพัฒนา กำหนดแนวทางการพัฒนาที่สำคัญ คือ เน้นการพัฒนาสาธารณสุขที่มีความสัมพันธ์และเชื่อมโยงกับเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ค่านิยมและสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ และเน้นการพัฒนาศักยภาพของคนด้านสุขภาพอนามัย ในการส่งเสริมให้มีความรู้ด้านการส่งเสริมสุขภาพ ป้องกันโรคควบคู่กับการพัฒนาระบบบริการสาธารณสุข ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบบริหารจัดการ เพื่อให้เอื้อต่อการมีสุขภาพพลานามัยที่ดีของประชาชน โดยกำหนดเป็นแผนงานพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศด้านสาธารณสุข และมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศ จัดตั้งและพัฒนาส่งเสริมคอมพิวเตอร์เครือข่ายให้ครอบคลุมหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาครวมทั้งพัฒนาระบบ ข้อมูลข่าวสารทางการแพทย์สาธารณสุขในเครือข่ายอินเทอร์เน็ต และพัฒนาศักยภาพของหน่วยงาน และบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย รวมทั้งแผนงานพัฒนาระบบสำนักงานอัตโนมัติ จัดหาระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อจัดตั้งสำนักงานอัตโนมัติและพัฒนากุณภาพที่เกี่ยวข้อง ให้มีความสามารถในการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ภารกิจของกระทรวงสาธารณสุขได้จัดตั้งสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดูแลกำกับการพัฒนาเครือข่าย การเชื่อมโยงระบบข้อมูลข่าวสารด้านสาธารณสุข เช่น การจัดทำทางด่วนข้อมูลข่าวสาร (Information superhighway) การจัดฐานข้อมูลสาธารณสุขด้านต่าง ๆ (CD-ROM) ระบบอินเทอร์เน็ต (Internet) เพื่อเป็นศูนย์กลางทางด้านข้อมูลข่าวสารเทคโนโลยี และการพัฒนาทาง การแพทย์ การสาธารณสุขภายในประเทศ และในระดับภูมิภาคเอเชีย รวมทั้งสำนักเทคโนโลยี สารสนเทศยังกำหนดนโยบายการกระจายและส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาระบบ สาธารณสุขออกสู่ชนบท ซึ่งต้องเริ่มจากการพัฒนาข้าราชการในส่วนท้องถิ่นให้มีความรู้ความเข้าใจ และมีทัศนคติที่ถูกต้องเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งมีระบบบริหารจัดการที่ดีเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพแก่ประชาชนที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรในส่วน

ภูมิภาคนี้งานเทคโนโลยีสารสนเทศด้านสาธารณสุขยังไม่ได้ได้รับการพัฒนาเท่าที่ควรทั้งในด้านวัสดุอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศ และด้านบุคลากรที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งทำให้ประสิทธิภาพของการดำเนินงานและการพัฒนาหน่วยงานเป็นไปด้วยความล่าช้า ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ แต่ในแผนพัฒนาการสาธารณสุขในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 พ.ศ. 2540-2544 ได้กำหนดแนวทางไว้ว่าในการพัฒนาระบบบริหารจัดการด้านสาธารณสุขต้องมีการกระจายอำนาจ ด้านการเงิน การคลัง เจ้าหน้าที่ให้มากขึ้น และต้องมีการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพัฒนาระบบงานให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ประหยัดทั้งเวลา งบประมาณและกำลังคน

ต่อเนืองมาในแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549 ได้กำหนดยุทธศาสตร์ในเรื่องของการบริหารจัดการความรู้และภูมิปัญญาเพื่อสุขภาพ ด้านการพัฒนาระบบข้อมูลข่าวสารความรู้ด้านสุขภาพ ระบบเครือข่ายสารสนเทศ และระบบการสื่อสาร เพื่อให้ง่ายต่อการเข้าถึงและสามารถให้ผู้เกี่ยวข้องและสาธารณสุขชนใช้ประโยชน์ได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยเน้นให้มีการสื่อสารสองทางระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการโดยตรง เนื่องจากระบบข้อมูลข่าวสารและเทคโนโลยีสารสนเทศด้านสุขภาพ มีการพัฒนาในด้านของความครอบคลุมในการรวบรวมข้อมูลสำคัญ และมีระบบงานรวมทั้งบุคลากรที่เกี่ยวข้องที่มีความสามารถ แต่ก็ยังมีปัญหาสำคัญ คือ ระบบการจัดเก็บข้อมูลมีปริมาณมากและซ้ำซ้อน ขาดความถูกต้องน่าเชื่อถือของข้อมูล โดยข้อมูลในระบบสุขภาพส่วนใหญ่จะเน้นรายงานกิจกรรมหรือผลการดำเนินงานเฉพาะ มากกว่าข้อมูลที่แสดงถึงความสำเร็จของการพัฒนา และผลกระทบที่มีต่อสุขภาพของประชาชนอย่างเชื่อมโยงเป็นระบบ ระบบข้อมูลข่าวสารมีลักษณะรวมศูนย์ และเป็นแบบแนวดิ่งโดยมีการรวบรวมข้อมูลแยกเป็นส่วน ๆ รายงาน และข้อมูลส่งเข้ามาส่วนกลางมีการใช้ประโยชน์น้อย นอกจากนี้ข้อมูลข่าวสารด้านสุขภาพที่ส่งผ่านสื่อในรูปแบบต่าง ๆ ไปสู่ประชาชนโดยตรงยังขาดการคัดกรองอย่างเป็นระบบและไม่ทันกับสถานการณ์ (แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 9 พ.ศ. 2545-2549 : 11-12, 15)

ในแผนพัฒนาสาธารณสุขแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554 ได้กำหนดยุทธศาสตร์ในเรื่องของการสร้างระบบสุขภาพฐานความรู้ด้วยการจัดการความรู้ โดยการพัฒนาระบบข้อมูลสาธารณสุขและคลังความรู้ด้านสุขภาพให้มีความทันสมัยเชื่อถือได้ และเอื้อต่อการเข้าถึงสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ และพัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อติดตามตรวจสอบการดำเนินนโยบาย การเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อระบบสุขภาพ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการใช้จ่ายงบประมาณ โดยเชื่อมโยงเครือข่ายข้อมูลข่าวสารที่ทันสมัย ถูกต้อง แม่นยำ และสะดวกต่อการเข้าถึงและใช้ประโยชน์ได้รวดเร็ว เนื่องจากได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของข้อมูลสารสนเทศที่

จะต้องนำมาใช้ในการพัฒนางานด้านสาธารณสุขเพื่อให้งานเกิดประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลที่ดี (แผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10 พ.ศ. 2550-2554 : 11-12, 15)

ปัจจุบันมีนโยบายที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับสถานบริการในกระทรวงสาธารณสุข คือ การพัฒนาคนและสังคมที่มีคุณภาพ เป้าหมายทำให้คนมีความสุข ประกอบด้วยสุขภาพแข็งแรง ครอบครัวอบอุ่น สภาพแวดล้อมดี และนโยบายพัฒนากฎหมายและส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พัฒนาระบบราชการ เสริมสร้างประสิทธิภาพของระบบการบริหารงานแบบบูรณาการ การบริหารงานแบบมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ (Result-Based Management : RBM) เป็นการบริหารที่มุ่งเน้นผลงาน สอดคล้องกับการปฏิรูประบบราชการ การวางแผนยุทธศาสตร์เป็นแนวทางสำคัญในการบูรณาการงานในหลายหน่วยงาน ให้บรรลุเป้าหมายเดียวกันในการสร้างสุขภาพของประชาชน ในทิศทางการบริหารจัดการแบบใหม่ ที่สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

การจัดทำแผนยุทธศาสตร์การสาธารณสุข และแผนงบประมาณ โดยใช้ Balanced Scorecard เป็นเครื่องมือ นั้น เริ่มจากการจัดทำยุทธศาสตร์การสาธารณสุขของเครือข่าย โดยศึกษาความต้องการและประเมินศักยภาพทางยุทธศาสตร์ จากนั้นจึงกำหนดทิศทางการยุทธศาสตร์ด้วยการกำหนดวิสัยทัศน์ พันธกิจ ประเด็นยุทธศาสตร์ เป้าประสงค์ และกำหนดตัวชี้วัด เป้าหมาย กลยุทธ์ แผนงาน/โครงการ และกระจายเป้าหมายลงสู่การดำเนินงานขององค์กร

จะเห็นได้ว่าปัจจุบันแผนยุทธศาสตร์ทั้งในระดับประเทศ กระทรวง และองค์กรต่าง ๆ ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้เข้ามามีบทบาทต่อความเป็นอยู่ของประชาชนในแทบทุกด้าน นับตั้งแต่การศึกษา การดำเนินธุรกิจ การติดต่อสื่อสารคมนาคม การบริหาร การอุตสาหกรรม ซึ่งส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งในด้านวิถีการดำเนินชีวิต สถานะสุขภาพ พฤติกรรมอนามัย ทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนมีการพัฒนาในทางที่ดีขึ้น และจากนโยบาย 3 ปีที่ผ่านมารัฐบาลได้เห็นความสำคัญในการใช้สารสนเทศในการปฏิบัติงานทั้งสิ้น เนื่องจากการบริหารงาน หรือการปฏิบัติงานในปัจจุบัน ไม่ว่าจะเป็องค์กรใด ๆ ก็ตาม ได้นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้มากมาย ผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงาน จึงจำเป็นที่จะต้องติดตามข่าวสารและพัฒนาการทางเทคโนโลยี อยู่ตลอดเวลา เพราะผู้ที่ตามทันเทคโนโลยี และนวัตกรรมใหม่ ๆ จะสามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการบริหารงาน หรือปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล หากไม่สนใจข้อมูลสารสนเทศจะทำให้ ขาดโอกาสในการที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ขาดโอกาสที่จะรับรู้ข่าวสารและความก้าวหน้าต่าง ๆ ที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ข้อมูล และสารสนเทศมีความสำคัญกับงานสาธารณสุข และความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ ดังนี้

1. ระบุปัญหาสาธารณสุข
 2. เป็นข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหา โดยมีสารสนเทศสาธารณสุขสนับสนุน

3. ควบคุมการปฏิบัติงานสาธารณสุขทุกประเภท

4. ประเมินผลประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานสาธารณสุขได้ทุกขั้นตอน

ดังนั้นความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์สาธารณสุขจึงจำเป็นต้องใช้ข้อมูล และสารสนเทศในงานสาธารณสุขที่เป็นระบบ เช่น กำหนดให้นำไปใช้ในการปฏิบัติงานประจำวัน ซึ่งจะช่วยให้ออกถึงปัญหาสาธารณสุข หรือปัญหาสุขภาพอนามัยของชุมชนได้ ตลอดจนทำให้รู้ถึงความต้องการของชุมชนเพื่อแก้ปัญหานั้น ๆ ได้ ข้อมูลสารสนเทศในงานสาธารณสุขที่มีคุณภาพดีนั้น จะต้องถูกต้องตรงกับความเป็นจริง เชื่อถือได้ ทันต่อเหตุการณ์ และตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ ซึ่งมีหน้าที่ในการบริหารงานสาธารณสุข ตั้งแต่ผู้ปฏิบัติ ผู้นิเทศตรวจสอบ ผู้บริหารงาน ผู้วางแผนงาน และผู้กำหนดนโยบาย และจากที่กล่าวมาข้างต้นการบริหารงานที่ดี ประกอบไปด้วยปัจจัยสำคัญ 4 อย่าง คือ คน เงิน วัสดุสิ่งของ และการจัดการ หรือที่เรียกกันสั้น ๆ ว่า 4 M'S ซึ่งปัจจัยแต่ละอย่างมีความสำคัญอยู่ในตัวมันเอง และต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน คน เป็นหนึ่งในปัจจัย 4 อย่าง ที่มีความสำคัญต่อการบริหารงานภายในองค์กร และนอกเหนือจากนั้นการใช้ข้อมูลสารสนเทศในการบริหารองค์กรจึงมีความจำเป็นและสำคัญยิ่ง เมื่อข้อมูลมีปริมาณมากขึ้น ปัญหาที่พบ คือ การจัดเก็บข้อมูลซ้ำซ้อน การค้นหาและประมวลผลใช้เวลานาน ข้อมูลที่ได้ไม่เป็นปัจจุบัน และ การนำข้อมูลสารสนเทศไปใช้ในการวางแผนงานน้อย ซึ่งในการทำงานด้านสาธารณสุขของโรงพยาบาลจำเป็นต้องมีแนวทางในการพัฒนาองค์กรที่สามารถทำให้บุคลากรปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน

ในการศึกษาครั้งนี้ เนื่องจากผู้ศึกษาเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานทางด้านการส่งเสริมสุขภาพ และป้องกันโรค ที่เน้นด้านการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ และการประเมินผลโดยใช้ข้อมูลทางสาธารณสุข ของโรงพยาบาลสวนผึ้ง จึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาเป็นข้อมูลพื้นฐานที่เป็นประโยชน์สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการใช้แผนยุทธศาสตร์เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์กร และเพื่อให้เกิดประสิทธิผลต่อหน่วยงานมากที่สุด ตลอดจนนำผลการศึกษาไปประกอบการวางแผนงานในการบริหารงานขององค์กรให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการปฏิบัติงานด้านสารสนเทศและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสวนผึ้ง
2. เพื่อศึกษาความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาลสวนผึ้ง
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงาน และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง

สมมติฐานการวิจัย

1. ประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้แตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งแตกต่างกัน
2. การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศแตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งแตกต่างกัน
3. การใช้ข้อมูลสารสนเทศแตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งแตกต่างกัน
4. การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศแตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรีเจ้าหน้าที่สาธารณสุข และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ของโรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ที่ใช้ข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานอย่างเด่นชัด โดยแบ่งกลุ่มตามโครงสร้างของการบริหารของโรงพยาบาลสวนผึ้ง 3 กลุ่ม คือ 1. กลุ่มการพยาบาล 2. กลุ่มเทคนิคบริการ และ 3. กลุ่มอำนวยการ ตั้งแต่เดือนตุลาคม 2551 ถึงเดือนมีนาคม 2552

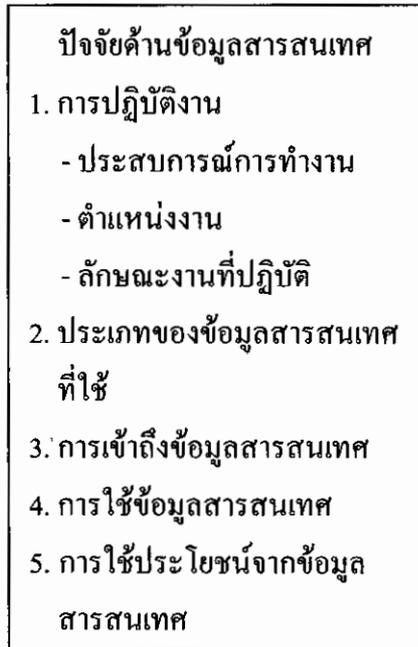
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ของโรงพยาบาลสวนผึ้ง ในการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการวางแผนการปฏิบัติงานเพื่อให้ตอบสนองตามแผนยุทธศาสตร์ที่ได้วางไว้ ปฏิบัติให้ตรงกับประเด็นปัญหาที่

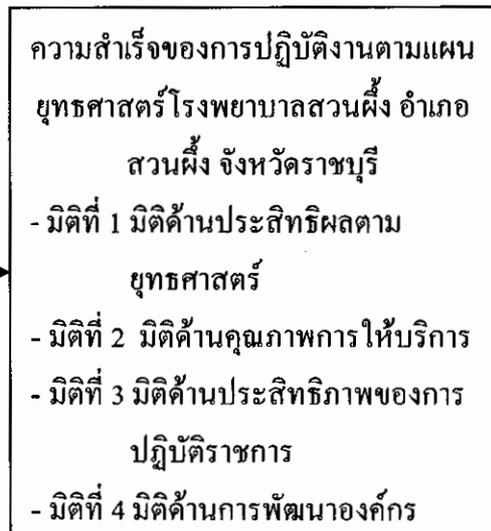
เกิดขึ้น มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เกิดประโยชน์ในแง่ของการจัดสัมมนาและฝึกอบรม เพื่อให้เจ้าหน้าที่ได้มีทักษะ และความรู้ เพื่อใช้ในการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ ประกอบด้วย

1.1 การปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้ข้อมูลสารสนเทศ ดังนี้

1.1.1 ประสบการณ์การทำงาน

1.1.2 ตำแหน่งงาน

1.1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ หมายถึง

- งานที่รับผิดชอบในหน้าที่ที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติ ณ วันที่ผู้ศึกษาทำการศึกษา เช่น งานรักษาพยาบาล งานคอมพิวเตอร์ งานข้อมูล เป็นต้น

- กลุ่มภารกิจที่สังกัดหรือกลุ่มงานที่ปฏิบัติตามโครงสร้างการบริหารงานของโรงพยาบาลสวนผึ้ง แบ่งได้ 3 กลุ่ม คือ กลุ่มอำนวยการ กลุ่มเทคนิคบริการ และกลุ่มการพยาบาล

2. การใช้ข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง ความถี่ในการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งได้ 5 กลุ่ม คือ

2.1 ใช้ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน

2.2 ใช้เกือบทุกครั้ง

2.3 ใช้ค่อนข้างบ่อย

2.4 ใช้บางครั้ง

2.5 ไม่ใช้เลย

3. ประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ ในการวิจัยนี้สามารถแบ่งเป็น 5 ประเภท คือ

3.1 ข้อมูลสถิติรายงานต่าง ๆ

3.2 ข้อมูลสถิติรายงานต่าง ๆ ที่ได้มาจากการวิเคราะห์ และประมวลผล

3.3 เอกสารวิชาการ งานวิจัย บทความ วารสาร

3.4 สื่อประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ โปสเตอร์

3.5 ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และกราฟิกต่าง ๆ

4. การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง การที่ผู้ตอบแบบสอบถามสามารถนำข้อมูลสารสนเทศจากแหล่งต่าง ๆ มาใช้ในงานสาธารณสุข หรืองานที่ตนรับผิดชอบได้

5. การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ หมายถึง การที่ผู้ตอบแบบสอบถามนำข้อมูลสารสนเทศด้านสาธารณสุข และที่เกี่ยวข้องจากแหล่งต่าง ๆ มาใช้ในงานสาธารณสุข หรืองานที่ตนรับผิดชอบ

6. ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ หมายถึง ผลสัมฤทธิ์ของงานที่ปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ โดยแบ่งเป็น 4 มิติ คือ

มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ

มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร

บทที่ 2

เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรีครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการวิจัย ซึ่งความสำเร็จของแผนยุทธศาสตร์ อยู่ที่การนำแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ โดยการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพในการวางแผนงาน และการตัดสินใจ การนำเสนอประกอบด้วย 5 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูล และสารสนเทศ ประกอบด้วย ความหมาย ความสำคัญ และลักษณะสำคัญของข้อมูลสารสนเทศ

ส่วนที่ 2 แผนยุทธศาสตร์

ส่วนที่ 3 การนำแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ

ส่วนที่ 4 การประเมินความสำเร็จ

ส่วนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 1 ข้อมูล และสารสนเทศ

1. ความหมายของข้อมูล และสารสนเทศ

ข้อมูล และสารสนเทศเป็นคำที่มักใช้ควบคู่กัน จึงมีผู้ให้ความหมายของคำว่า “ข้อมูล” (Data) และ “สารสนเทศ” (Information) ไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

ศุภิสราพร สุชาติพะยะรัตน์ (2548 : 23) ให้ความหมายของข้อมูล หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นจริงยังไม่ผ่านกระบวนการประมวลผล ซึ่งจะถูกระบุว่าข้อมูลดิบ เป็นสิ่งที่ไม่สามารถให้ความหมายใด ๆ ได้และไม่สามารถนำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ทันที

วัชรภรณ์ สุริยาภิวัฒน์ (2535 : 25) ให้ความหมายของข้อมูล หมายถึงข้อเท็จจริงที่เกี่ยวข้องกับบุคคล สถานที่ สิ่งของ หรือเหตุการณ์ที่สนใจ ข้อมูลอาจได้มาจากการสังเกต การวัด การนับ การชั่ง หรือตวง ข้อมูลเป็นได้ทั้งตัวเลข ข้อความ หรือข้อความป่นตัวเลข ที่สำคัญคือ ข้อมูลต้องเป็นสิ่งที่มีความจริงมากที่สุด

ชัชวาล วงษ์ประเสริฐ (2537 : 9) ให้ความหมายของข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงที่ เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน อาจเป็นตัวเลข หรือข้อความ หรือข้อมูลดิบ (Raw Data) แต่ข้อมูล เหล่านี้ยังไม่สามารถนำมาใช้ให้เกิดประโยชน์ได้

เพ็ญแข วัฒนสุข (2541 : 4) ให้ความหมายของข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงประกอบด้วย คุณสมบัติหรือสัญลักษณ์ชุดหนึ่งที่สามารถกำหนดความหมายได้ ข้อมูลเป็นหลักฐานที่ปราศจาก ความลำเอียง และพร้อมที่จะสนับสนุนการวางแผนในลักษณะที่เป็นปรนัย และสามารถนำมา สังเคราะห์เป็นข้อมูลความรู้ หรือข้อสรุป การจัดเก็บรวบรวมข้อมูลที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดประโยชน์ อย่างแท้จริง จำเป็นต้องกำหนดระเบียบวิธีของการจัดเก็บ และการคัดเลือกข้อมูลอย่างเหมาะสม การเก็บและวิธีการเรียกใช้ต้องมีประสิทธิภาพ

จากความหมายดังกล่าวข้างต้นพอสรุปได้ว่า ข้อมูล หมายถึง ข้อเท็จจริงที่ปรากฏอยู่ใน ชีวิตประจำวัน เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจริง และมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ซึ่งสิ่งนั้นอาจจะเป็นตัวเลข หรือข้อความที่เกิดขึ้นระหว่างการปฏิบัติงานภายในองค์กร หรือภายนอกองค์กร สิ่งที่ได้นี้ยังไม่ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจได้ทันที ผู้ใช้จำเป็นต้องนำข้อมูลที่ได้นี้ไปผ่านกระบวนการ ประมวลผลก่อน

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2552 : 831) ได้บัญญัติคำว่า “สารสนเทศ” ที่มา จากภาษาอังกฤษ คำว่า “Information” หมายถึง การแสดงหรือชี้แจงข่าวสารต่าง ๆ ซึ่งในภาษาไทยมี ผู้ใช้คำอื่น ๆ ในความหมายเดียวกัน เช่น สารนิเทศ ข้อสนเทศ ข่าวสาร เป็นต้น โดยมีผู้อธิบาย ความหมายของสารสนเทศ ไว้แตกต่างกัน ดังนี้

ครรชิต มาลัยวงศ์ (2535 : 12) ให้ความหมายของสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับการ ประมวลผลให้อยู่ในรูปแบบที่มีความหมายต่อผู้รับ และมีทั้งคุณค่าอันแท้จริงหรือที่คาดการณ์ว่าจะมี ค่าสำหรับการดำเนินงานหรือการตัดสินใจในปัจจุบันหรืออนาคต

แมนมาส ชวลิต (2541 : 5) ให้ความหมายของสารสนเทศ หมายถึง ความรู้ เรื่องราว ข้อมูล ข่าวสาร ซึ่งมีการบันทึกและจัดการตามหลักวิชาการเพื่อเผยแพร่ และเพื่อใช้ประโยชน์ใน การพัฒนาในด้านต่าง ๆ ทั้งในส่วนบุคคล และสังคม

Harte (2001 : 13) ให้ความหมาย Information หมายถึง ข่าวสาร ข้อมูล ข้อเท็จจริง ตลอดจนความรู้ที่ได้จากการสำรวจ การศึกษา หรือการสอน ซึ่งได้มีกัมบันที่กไว้ในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งในรูปของวัสดุตีพิมพ์ และวัสดุไม่ตีพิมพ์ เช่น หนังสือ ด้นฉบับตัวเขียน ภาพยนตร์ แผ่นเสียง เทปบันทึกเสียง ภาพเลื่อน ไมโครฟิล์ม ไมโครฟิช เทปแม่เหล็ก จานแม่เหล็ก เป็นต้น

Buckland (2001 : 13) ให้ความหมาย Information หมายถึง การรวบรวมข้อมูล ตัวเลข ข้อเท็จจริง อย่างฉลาด สามารถติดต่อกันได้ มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารซึ่งกัน และกัน

สุภิสราพร สุธาทิพยะรัตน์ (2548 : 23) ให้ความหมายของสารสนเทศ หมายถึง สิ่งที่ได้ผ่านกระบวนการประมวลผลแล้ว ซึ่งอาจเป็นการประมวลผลที่ใช้วิธีแบบง่าย ๆ หรือการคำนวณ เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ ได้แก่ การหาค่าเฉลี่ย การจัดลำดับ การคิดอัตราร้อยละ หรือการใช้เทคนิคขั้นสูง เช่น การวิจัยการดำเนินงานวิธีทางสถิติ เป็นต้น การประมวลผลด้วยวิธีการต่าง ๆ นี้เป็นการเปลี่ยนสภาพสิ่งที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานให้อยู่ในรูปแบบที่มีความสัมพันธ์ หรือเป็นสิ่งที่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการตัดสินใจหรือแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้

สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์ และคณะ (2548 : 20) ให้ความหมายของสารสนเทศ หมายถึง ข้อมูลที่ผ่านการวิเคราะห์เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการบริหารจัดการ และการตัดสินใจ

จากความหมายที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า สารสนเทศ (Information) หมายถึง ข้อมูล ข่าวสาร ข้อเท็จจริง ความรู้ที่ผ่านกระบวนการประมวลผล และบันทึกไว้ในวัสดุสารสนเทศ ประเภทต่าง ๆ ทั้งในรูปสื่อสิ่งพิมพ์ สื่อโสตทัศน สื่ออิเล็กทรอนิกส์ เช่น หนังสือ วารสาร หนังสือพิมพ์ จุลสาร กฤตภาค วิดีทัศน์ เทปบันทึกเสียงและซีดีรอมเพื่อเป็นการเผยแพร่ให้ผู้รับมีความรู้เพิ่มมากขึ้น และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในชีวิตประจำวัน ได้ตรงตามวัตถุประสงค์และความต้องการ

2. ความสำคัญ และลักษณะสำคัญของข้อมูลสารสนเทศ

โดยพื้นฐานของข้อมูลสารสนเทศย่อมมีประโยชน์ต่อการพัฒนาประเทศชาติให้เจริญก้าวหน้าได้ แต่ข้อมูลสารสนเทศเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิถีความเป็นอยู่ของสังคมสมัยใหม่อยู่มาก ลักษณะเด่นที่สำคัญของเทคโนโลยีสารสนเทศมีดังต่อไปนี้ (ปรีวัฒน์ สัจจาพันธ์ 2547 : 20-21)

1. สารสนเทศช่วยเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ในการประกอบการทางเศรษฐกิจ การค้า และการอุตสาหกรรม จำเป็นต้องการวิธีในการเพิ่มผลผลิต ลดต้นทุน และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน โดยนำคอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสารเข้ามาช่วยทำให้เกิดระบบอัตโนมัติ เราสามารถฝากถอนเงินสดผ่านเครื่องเอทีเอ็มได้ตลอดเวลา ธนาคารสามารถให้บริการได้ดีขึ้น ทำให้การบริการโดยรวมมีประสิทธิภาพ ในระบบการจัดการทุกแห่งต้องใช้ข้อมูลเพื่อการดำเนินการ และการตัดสินใจ ระบบธุรกิจจึงใช้เครื่องมือเหล่านี้ช่วยในการทำงาน เช่น ใช้ในระบบจัดเก็บเงินสด จองตั๋วเครื่องบิน เป็นต้น

2. สารสนเทศเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในหน่วยงานต่าง ๆ ปัจจุบันทุกหน่วยงานต่างพัฒนาระบบรวบรวมจัดเก็บข้อมูลเพื่อใช้ในองค์กร ประเทศไทยมีระบบทะเบียนราษฎรที่จัดทำด้วยระบบฐานข้อมูลออนไลน์ ระบบเวชระเบียนในโรงพยาบาล ระบบการจัดเก็บข้อมูลภายในองค์กรทุกระดับเห็นความสำคัญที่จะนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้

3. สารสนเทศเกี่ยวข้องกับคนทุกระดับ พัฒนาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของคนที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยี ดังจะเป็นได้จากการพิมพ์ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ การใช้ตารางคำนวณ และใช้อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคมแบบต่าง

ลักษณะของสารสนเทศที่ดี (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ 2545 : 12-15; ศุภิสราพร สุชาทิพย์รัตน์ 2548 : 28) สามารถพิจารณาได้จากคุณสมบัติซึ่งกำหนดไว้เป็น 4 มิติ ดังนี้

1. มิติด้านเวลา (Time)

1.1 ความทันเวลา (Timeliness) สารสนเทศที่ดีควรจะสามารถหาได้รวดเร็วทันเวลาที่ต้องการ หากสารสนเทศได้ไม่ทันเวลาจะทำให้การตัดสินใจไม่มีประสิทธิภาพ

1.2 ความเป็นปัจจุบัน (Up-to-date) ได้แก่ สารสนเทศที่มีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ

1.3 มีระยะเวลา (Time Period) มีข้อมูลทั้งในอดีต ปัจจุบัน และอนาคต มีการประมวลข้อมูลในอดีต และปัจจุบันเพื่อที่จะใช้ข้อมูลเหล่านี้เป็นฐานในการพยากรณ์อนาคต ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการวางแผน และการตัดสินใจ

2. มิติด้านเนื้อหา (Content)

2.1 ความถูกต้องเที่ยงตรง (Accuracy) ได้แก่ สารสนเทศที่ไม่มีข้อผิดพลาด (error free) มีการประมวลผลอย่างถูกต้อง

2.2 ความสัมพันธ์กับเรื่อง (Relevance) สารสนเทศที่สอดคล้องกับเรื่องที่ต้องการใช้ และมีประโยชน์กับผู้ใช้

2.3 ความสมบูรณ์ (Completeness) สารสนเทศที่ครอบคลุมรายละเอียดที่สำคัญทุกเรื่องในสิ่งที่ต้องการทราบ

2.4 ความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) สารสนเทศที่มีความเชื่อถือได้ ซึ่งอาจขึ้นอยู่กับกระบวนการเก็บข้อมูล และแหล่งที่มาของข้อมูล

2.5 ความยืดหยุ่น (Flexibility) สารสนเทศที่มีความยืดหยุ่นช่วยให้ผู้ใช้สามารถปรับใช้เพื่อสนองความต้องการได้หลายแบบ

2.6 ตรวจสอบได้ (Verifiability) สารสนเทศที่ดีต้องสามารถตรวจสอบได้ว่ามีความถูกต้อง โดยอาจตรวจสอบกับแหล่งข้อมูลหลายแหล่งที่มีสารสนเทศเดียวกัน

3. มิติด้านรูปแบบ (Format)

3.1 ความชัดเจน (Clarity) สารสนเทศควรมีความชัดเจน ง่ายต่อความเข้าใจ

3.2 ระดับของการนำเสนอรายละเอียด (Level of Detail) ที่เหมาะสมกับผู้ใช้ เนื่องจากบางครั้งผู้ใช้อาจจะต้องการรายละเอียดต่าง ๆ อย่างครบถ้วน แต่บางครั้งผู้ใช้ในระดับ

ผู้บริหารอาจต้องการสารสนเทศในลักษณะสรุปเพื่อให้เห็นภาพรวมก็ได้ ดังนั้นสารสนเทศที่ดีจึงต้องมีระดับความละเอียดของสารสนเทศตามความต้องการของผู้ใช้

3.3 รูปแบบการนำเสนอ (Presentation) รูปแบบการนำเสนอที่เหมาะสม ได้แก่ การเสนอสารสนเทศซึ่งอาจเป็นในรูปกราฟฟิก ข้อความหรือตาราง เพื่อให้เป็นที่น่าสนใจแก่ผู้ใช้หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

3.4 สื่อในการนำเสนอ (Media) จะใช้เสนอเป็นรูปแบบพิมพ์เอกสารแผ่นใส สไลด์ ภาพกราฟิกบนจอ หรือใช้วีดิโอเทป ตามความเหมาะสมของสถานที่และผู้ฟัง

3.5 ประหยัด (Economy) สารสนเทศควรมีการสร้างขึ้นมาโดยใช้ต้นทุนที่ไม่สูงจนเกินไป ผู้ใช้ควรจะประเมินคุณค่าจากสารสนเทศที่ได้รับและต้นทุนที่ใช้ไปเสมอ

4. มิติด้านกระบวนการ (Process)

4.1 ความสามารถในการเข้าถึง (Accessibility) สารสนเทศที่ดีควรมีการเข้าถึงได้ง่ายโดยผู้ใช้ทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน รวมทั้งลูกค้าหรือประชาชนที่มีสิทธิ์สามารถรับสารสนเทศในรูปแบบที่เหมาะสมในเวลาต้องการ เช่น การนำเสนอสารสนเทศบนเว็บเพจ (Web Page)

4.2 การมีส่วนร่วม (Participation) การให้บุคคลหรือหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการข้อมูล ตั้งแต่การเก็บข้อมูล การประมวลข้อมูล และการเผยแพร่สารสนเทศ

4.3 การเชื่อมโยง (Connectivity) หมายถึงระดับความสามารถในการเชื่อมโยงระหว่างฐานข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นเครือข่ายในการปฏิบัติงาน การมีสารสนเทศที่ดีตามมิติดังกล่าวจะเป็นสิ่งที่ช่วยให้การใช้สารสนเทศเกิดประโยชน์อย่างเต็มที่ เนื่องจากมีเนื้อหาสาระของสารสนเทศที่ดี ในเวลาที่ต้องการและในรูปแบบและกระบวนการที่ต้องการด้วย

อนึ่ง เนื่องจากคุณค่าของสารสนเทศของแต่ละคนหรือแต่ละหน่วยงานอาจมีความแตกต่างกัน ดังนั้นลักษณะสารสนเทศดังกล่าวในแต่ละข้อ อาจจะมีการพิจารณาให้ลำดับความสำคัญให้สอดคล้องกับลักษณะของงานและความต้องการของผู้ใช้ โดยเฉพาะในมิติด้านกระบวนการ อาจจะเป็นสิ่งที่ทำได้หลังจากที่มีการพัฒนาหรือสารสนเทศมาระดับหนึ่งแล้ว

ในส่วนของสารสนเทศ และการควบคุม (Information and Control) (รัชกาลวรางษ์ประเสริฐ 2548 : 47) มีการกำหนดเกณฑ์มาตรฐานของเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

1. การกำหนดมาตรฐานของผลการปฏิบัติงาน
2. การประเมินผลการปฏิบัติงานตามมาตรฐานที่กำหนดไว้
3. การแก้ไขความแตกต่างที่เกิดขึ้น

ดังนั้นในการควบคุมเป็นไปไม่ได้ที่จะไม่มีสารสนเทศเข้ามาเกี่ยวข้องกับโดยเฉพาะการกำหนดมาตรฐานของสิ่งต่าง ๆ ในกระบวนการวางแผนขึ้นอยู่กับสารสนเทศที่ได้รับว่า ตรงกับความต้องการหรือไม่ และจะไม่สามารถวัดผลการปฏิบัติงานกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ได้เลย ถ้าปราศจากการสื่อสาร การรายงานหรือการนำเสนอสารสนเทศของการปฏิบัติงานจริง สารสนเทศที่ใช้ในการควบคุม ย่อมแตกต่างกันไปตามประเภท และคุณลักษณะของสารสนเทศที่ต้องการในการวางแผน

ส่วนที่ 2 แผนยุทธศาสตร์

1. ความหมายของยุทธศาสตร์

เจเลียว บุรีภักดี (2546 : 4) ได้อธิบายว่า ยุทธศาสตร์ หมายถึง แผนการอันชาญฉลาดสำหรับกระทำการกระทำอันหนึ่งอันใดให้บรรลุเป้าหมายที่มีความยากเป็นพิเศษ ไม่อาจบรรลุได้ด้วยวิธีธรรมดาที่คนทั่วไปรู้อยู่แล้ว วิธีการดังกล่าวต้องประกอบขึ้นจากหลักวิชาการย่อย ๆ หรือ “ศาสตร์” ย่อย ๆ และเมื่อนำมาประกอบเข้าด้วยกัน จึงกลายเป็นแผนการซึ่งถือว่าเป็น “ศาสตร์” อีกข้อหนึ่งเพราะสามารถนำไปตรวจสอบโดยกระบวนการวิทยาศาสตร์ เพื่อยืนยันว่าเป็นแผนการที่ใช้ปฏิบัติเพื่อการบรรลุเป้าหมายได้จริง และจะได้ผลอย่างคุ้มค่า และคุ้มทุน

เอกชัย ศรีวิลาส (2548 :1) อธิบายไว้ว่า ยุทธศาสตร์เป็นการวางแผนที่ต้องมีความเข้าใจในเรื่องปัจจัยต่าง ๆ ที่สำคัญ มีหลายมิติที่ต้องพิจารณาในหลายมุมมอง เป็นทั้งศาสตร์และศิลป์ในการวิเคราะห์หรือบูรณาการใช้ทรัพยากรที่มีความจำกัดแบบองค์รวม ต้องผสมผสานให้เหมาะสมที่สุด ไม่มีหลักเกณฑ์ที่แน่นอนตายตัว

เซอร์โตและปีเตอร์ (Certo and Peter. 1991; อ้างถึงใน วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ 2546 :17) ได้ให้คำนิยามว่า กลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์ เป็นวิธีการดำเนินงานที่มั่นใจได้ว่าจะนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้

ฮิตต์ไมเคิล (Hit Mical. 2001; อ้างถึงในสุพานี สฤษฏ์วานิช 2544 : 8) ได้อธิบายว่า กลยุทธ์หรือยุทธศาสตร์เป็นชุดของภาระผูกพัน แกะวิธีการดำเนินการต่าง ๆ ที่ได้มีการประมวลและประสานเข้าด้วยกัน โดยมีเป้าหมายเพื่อใช้ประโยชน์จากความสามารถหลัก (Core competencies) เพื่อให้ได้เปรียบในการแข่งขันเหนือคนอื่น

อดุลย์ จาตุรงคกุล (2543 : 4-10) ได้อธิบายถึงการวางแผนยุทธศาสตร์ หรือการสร้างแผนยุทธศาสตร์ไว้ว่า ในสถานการณ์โลกปัจจุบันนี้ แต่ละภูมิภาคของโลก ได้ผันแปรและก้าวหน้าไปอย่างรวดเร็ว กรรมวิธีต่าง ๆ ที่จะนำมาใช้ในการกำหนดรูปแบบของยุทธศาสตร์ก็ค่อนข้างจะยุ่งยากและสลับซับซ้อนมาก ยิ่งไปกว่านั้นลักษณะโดยทั่วไปของยุทธศาสตร์เป็นเช่นเดียวกับลักษณะของ

มนุษย์ซึ่งต้องการความพยายามในการแก้ปัญหาอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นการแก้ปัญหาใด ๆ ก็ตามผู้มีหน้าที่รับผิดชอบในการแก้ปัญหาก็ต้องพยายามหาทางแก้ไขให้ตรงจุด และมีความเข้าใจในปัญหาเป็นอย่างดีวิธีแก้ปัญหาก็เหมาะสม และนิยมใช้กันมากคือ การทำความเข้าใจในตัวปัญหาอย่างกว้าง ๆ ก่อน แล้วจึงศึกษาให้ละเอียดเป็นขั้นตอนต่อไป

อมร นนทสุด และคนอื่น ๆ (2548 : 12) ได้อธิบายว่า ยุทธศาสตร์ คือ วิธีที่คิดว่าจะทำให้ไปสู่จุดหมายที่ฝันไว้ให้เร็วที่สุด สมบูรณ์ที่สุด และได้ผลตอบแทนมากที่สุด โดยที่แผนที่ยุทธศาสตร์ทำหน้าที่เป็นเครื่องมือสื่อสารเพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันระหว่างผู้เกี่ยวข้องทุกฝ่าย

แผนผังเชิงยุทธศาสตร์ (Strategy Maps) เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการแนวใหม่ (พินาคา เชื้อสกุลวนิช 2549 : 1-16) จากแนวคิดของ Robert S. Kaplan และ David P. Norton ที่มองว่า “การบริหารจัดการจะทำได้ไม่ได้อย่างดีหากไม่สามารถประเมินผลได้และการประเมินผลในสิ่งที่ไม่สามารถอธิบายได้ ก็ไม่อาจทำ ได้เช่นกัน” ดังนั้น Kaplan และ Norton จึงได้พัฒนาแผนผังเชิงยุทธศาสตร์ขึ้นมาเพื่อใช้อธิบายและแสดงความเชื่อมโยงและความสัมพันธ์เชิงเหตุและผล (cause and effect relationships) ของปัจจัยต่างๆ ตามมุมมองทั้ง 4 มิติของ Balanced Scorecard ซึ่งบทบาทสำคัญในการกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินการที่ชัดเจนและสามารถปฏิบัติตามได้นั้น Kaplan และ Norton ได้กล่าวถึงบทบาทในการกำหนดกรอบแนวทางการดำเนินงานในมิติมุมมองด้านต่างๆ ดังนี้

1. มุมมองมิติด้านการเงิน (Financial Perspective) จุดเชื่อมโยงของยุทธศาสตร์ในมิติด้านการเงินเกิดขึ้นจากการพิจารณาทัศนใจขององค์กร ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการเติบโตขององค์กร (Growth Strategy) กับ เรื่องของพัฒนาการด้านการผลิต(Productivity Strategy) ถึงแม้ว่ากระบวนการด้านการสร้างความเติบโตขององค์กรเป็นกระบวนการสร้างคุณค่าในระยะยาว และเป็นเป้าหมายหลักที่สำคัญขององค์กร แต่กระบวนการด้านการผลิตมีพัฒนาการที่เร็วกว่าและสามารถส่งผลให้เห็นได้อย่างชัดเจนในช่วงระยะสั้น จึงมักจะเป็นเรื่องที่ได้ได้รับความสนใจมากกว่า ดังนั้นผู้บริหารจำเป็นต้องรักษาคุณภาพของทั้งสองด้านให้เหมาะสม โดยเฉพาะในช่วงของการวางแผนผังเชิงยุทธศาสตร์ขั้นเริ่มแรก ซึ่งอาจจัดกระบวนการด้านการเพิ่มรายได้และการเติบโตขององค์กรเป็นแผนระยะยาว และจัดกระบวนการด้านการผลิตเป็นแผนระยะสั้นที่เน้นในรายละเอียดสำคัญในเรื่องของการปรับโครงสร้างของต้นทุนการผลิต การเพิ่มประสิทธิภาพการใช้สินทรัพย์ให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมถึงการพัฒนาเพื่อขยายโอกาสในการสร้างรายได้และการให้ความสำคัญกับลูกค้าให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงรักษากรอบแนวทางของแผนผังเชิงยุทธศาสตร์ให้คงอยู่ต่อไป

2. มุมมองมิติด้านลูกค้า (Customer Perspective) ยุทธศาสตร์อาจเกิดมาจากความต้องการที่หลากหลาย ผู้บริหารจำเป็นต้องจัดกลุ่มลูกค้าเพื่อให้สามารถบริหารจัดการและตอบสนองความต้องการได้ตรงตามกลุ่มเป้าหมาย ทั้งนี้มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ประการคือ

2.1 ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer satisfaction)

2.2 การรักษารฐานลูกค้า (Customer retention)

2.3 ความสามารถในการหาลูกค้า (Customer acquisition)

2.4 ผลประโยชน์ของลูกค้า (Customer profitability)

2.5 ส่วนแบ่งทางการตลาด (Market share)

2.6 ส่วนแบ่งทางการบัญชี (Account share)

องค์ประกอบเหล่านี้สามารถอธิบายได้ตามหลักการความสัมพันธ์ในเชิงเหตุและผล (cause and effect relationships)

3. มุมมองมิติด้านกระบวนการภายใน (Internal Perspective) ซึ่งกระบวนการดำเนินงานขององค์กรจะเป็นกลไกในการสร้างคุณค่าที่สำคัญอย่างน้อยสองประการ คือ เป็นการผลิตและส่งมอบคุณค่าให้แก่ลูกค้า และเป็นการปรับปรุงกระบวนการทำงานและการลดต้นทุนในการผลิต เราสามารถจำแนกกระบวนการภายในของแต่ละองค์กรออกได้เป็น 4 ประเภท คือ

3.1 กระบวนการจัดการในด้านการปฏิบัติงาน (Operation management processes) เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับขั้นตอนในการปฏิบัติงานประจำวันในการผลิตสินค้าและบริการให้แก่ลูกค้า

3.2 กระบวนการจัดการในด้านการลูกค้า (Customer management processes) การมุ่งเน้นในเรื่องการทำธุรกรรมด้านส่งเสริมการขายที่มีกลยุทธ์ด้านน้ำในการบริหารจัดการด้านการขาย เช่นบริษัทผลิตกางเกงยีนส์ Levi ซึ่งมีเว็บไซต์เพื่อช่วยในการจัดการด้านผลิตภัณฑ์ เมื่อมีการซื้อสินค้าก็จะมีรายงานการซื้อทำให้สามารถบริหารระบบการจัดการสินค้าคงคลังได้ ณ จุดจำหน่ายสินค้า และลูกค้าก็

สามารถเข้าไปค้นหาข้อมูลรายละเอียดในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับบริษัทและผลิตภัณฑ์ได้

3.3 กระบวนการในด้านนวัตกรรม (Innovation processes) เป็นกระบวนการในการผลิตและสร้างสรรค์ผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาดและเพิ่มรายได้

3.4 กระบวนการในด้านกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน และทางสังคม (Regulatory and social processes) โดยทั่วไปองค์กรจะมีสิทธิโดยชอบธรรมในการดำเนินกิจการในชุมชนหรือประเทศซึ่งเป็นแหล่งที่ตั้งของการผลิตและการจัดจำหน่าย อย่างไรก็ตามยังคงต้องคำนึงถึงความสำคัญในเรื่องของระเบียบ กฎเกณฑ์ในด้านต่าง ๆ ด้วย และองค์กรธุรกิจส่วนใหญ่มักมองหา

ทำเลสถานที่ตั้งที่ไม่มีข้อจำกัดในเรื่องกฎเกณฑ์ต่าง ๆ มากนักเพราะเชื่อว่าทำให้สามารถดำเนินการได้ดีกว่า

ทั้งนี้แต่ละองค์กรจำเป็นต้องบริหารจัดการเพื่อผสมผสานองค์ประกอบทั้ง 4 ประการดังกล่าวข้างต้น ซึ่งมักจะบังเกิดผลขึ้นในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน เช่น การลดต้นทุนในกระบวนการปฏิบัติงานจะเห็นผลเร็ว ในราว 6-12 เดือน สำหรับการเพิ่มปริมาณรายได้จากการสร้างสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้านั้นจะมีผลในระยะกลาง คือประมาณ 1-2 ปี ส่วนเรื่องของการริเริ่มแนวคิดและพัฒนาด้านนวัตกรรมอาจจะส่งผลช้ากว่า โดยใช้ระยะเวลาตั้งแต่ 2-4 ปี และการปรับระเบียบ กฎเกณฑ์ทางสังคม และวัฒนธรรมองค์กรมักจะให้ผลที่นานมากกว่าในการวางยุทธศาสตร์จึงควรกำหนดองค์ประกอบทั้ง 4 ประการนี้ไว้ด้วยอย่างน้อยตัวใดตัวหนึ่งหรือมากกว่า เนื่องจากว่ากระบวนการสร้างคุณค่านั้นเกิดขึ้นจากการบูรณาการระหว่างแผนระยะสั้นกับแผนระยะยาวอย่างเหมาะสมลงตัว ทั้งนี้เพื่อรักษากระบวนการสร้างคุณค่าในระยะยาวขององค์กรให้ดำเนินต่อไปได้อย่างยั่งยืน

4. มุมมองมิติด้านการเรียนรู้และการพัฒนา (Learning and Growth Perspective) การเรียนรู้และการพัฒนาบุคลากรในองค์กรนั้นเป็นการดำเนินการผ่านกระบวนการสร้างคุณค่า โดยเฉพาะในเรื่องของการบริหารจัดการสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ และกลยุทธ์การสร้างคุณค่า

2. กระบวนการสร้างคุณค่า (Value-Creating Process)

กระบวนการสร้างคุณค่า (Value-Creating Process) คือ กระบวนการในการบริหารจัดการสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ โดยมีสามองค์ประกอบที่สำคัญ คือ

1. การพัฒนาปัจจัยด้านทุนมนุษย์ (Human Capital) อันได้แก่ ทักษะ ความรู้ ความชำนาญ การฝึกอบรม และองค์ความรู้ต่างๆ ซึ่งมีลำดับขั้นตอน ที่สำคัญ ดังนี้

1.1 การจำแนกกลุ่มงานเชิงยุทธศาสตร์ ทำให้สามารถกำหนดสมรรถนะของบุคลากรให้เหมาะสมกับงาน เพื่อการนำ พวองค์กรไปสู่การบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย ตัวอย่างเช่นในบริษัท Chemico ซึ่งเป็นบริษัทชั้นนำในอุตสาหกรรมเคมี ที่มีกลยุทธ์ในการจัดการกับกลุ่มงานเชิงยุทธศาสตร์ โดยการให้วิศวกรของบริษัทมีโอกาสในการสร้างความสัมพันธ์โดยตรงกับวิศวกรของบริษัทที่เป็นลูกค้าด้วยกลยุทธ์ดังกล่าวนี้ทำให้วิศวกรของบริษัทได้แนวคิด และสามารถพัฒนานวัตกรรมใหม่ที่ตรงตามความต้องการของลูกค้าอย่างแท้จริง

1.2 การกำหนดคุณสมบัติเชิงสมรรถนะของบุคลากร ซึ่งหลักๆ จะเป็นคุณสมบัติในด้านความรู้ความสามารถ (knowledge) ทักษะความชำนาญ (skills) และค่านิยมความเชื่อ (value) ซึ่งคุณสมบัติเชิงสมรรถนะเหล่านี้ช่วยให้องค์กรสามารถนำไปใช้ในการคัดเลือก การจ้างงาน การฝึกอบรม และการพัฒนาบุคลากรให้สอดคล้องเหมาะสมกับตำแหน่งงาน

1.3 การประเมินประสิทธิภาพ และสมรรถนะของบุคลากรในกลุ่มงานเชิงยุทธศาสตร์ ด้านต่าง ๆ ซึ่งสามารถพิจารณาได้ในหลายทางทั้งจากผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคลและศักยภาพ โดยทั่วไป โดยอาจใช้วิธีการที่ให้บุคลากรประเมินตนเองจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ แล้วนำผลการประเมินตนเองมาร่วมพิจารณาและหารือกับผู้บังคับบัญชา หรืออาจใช้การประเมินผลแบบ 360 องศา และการรับข้อคิดเห็นในประเด็นเรื่องการปฏิบัติงานในหน้าที่จากผู้ที่เกี่ยวข้องในทุกด้าน ซึ่งในการประเมินเหล่านี้ช่วยเสริมสร้างความเข้าใจที่ชัดเจนในเรื่องของเป้าประสงค์ขององค์กรและเข้าใจถึงผลสะท้อนกลับที่มีความหมายเกี่ยวกับการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงการทำงานในอนาคต

1.4 การวางแผนการพัฒนาปัจจัยด้านทุนมนุษย์ ในการทำแผนผังเชิงยุทธศาสตร์ช่วยให้เกิดการวางแผนในการบริหารจัดการ และพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้เป็นไปตามลักษณะความต้องการขององค์กร ตั้งแต่ระบบการเลือกสรรการฝึกอบรม และการพัฒนาอาชีพ เพื่อให้องค์กรสามารถไปสู่ผลสัมฤทธิ์ได้เร็วขึ้น และคุ้มค่าแก่การลงทุน เช่น บริษัท Chemico มีการกำหนดรูปแบบของ กลุ่มงานเชิงยุทธศาสตร์ ทั้ง 8 กลุ่ม โดยตั้งเป้าหมายความร่วมมือของปัจจัยด้านทุนมนุษย์ไว้ถึงร้อยละ 90 ฝ่ายงานการเจ้าหน้าที่ได้กำหนดและพัฒนาหลักการสำคัญที่เอื้อต่อการบรรลุเป้าประสงค์ดังกล่าว เช่น มีการจัดทีมยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรบุคคลขึ้นมาเพื่อดำเนินการ ซึ่งได้มีการกำหนดกลยุทธ์พื้นฐานรวม 4 ประการ คือ การคัดเลือกบุคลากรใหม่ การฝึกอบรมอย่างมีแบบแผน การพัฒนาทักษะโดยการปฏิบัติงานจริง และการสร้างเครือข่ายเพื่อการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ และประสบการณ์ระหว่างกัน นอกจากนี้ยังได้จัดวางกลยุทธ์ซึ่งเหมาะสมที่สามารถนำไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายในเชิงยุทธศาสตร์ที่ได้กำหนดในกลุ่มงานเชิงยุทธศาสตร์แต่ละด้านต่อไป

2. การพัฒนาปัจจัยด้านทุนข้อมูลสารสนเทศ (Information Capital) ข้อมูลสารสนเทศเป็นปัจจัยพื้นฐานสำคัญในกระบวนการสร้างคุณค่าสำหรับระบบเศรษฐกิจยุคใหม่อันมีองค์ประกอบหลัก เช่น ระบบสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูลการจัดเก็บรวบรวมองค์ความรู้ และเครือข่ายความเชื่อมโยงของข้อมูลสารสนเทศเพื่อใช้เป็นแหล่งข้อมูลอ้างอิงและองค์ความรู้หลักขององค์กร ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศนี้มีลักษณะเช่นเดียวกับปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์กล่าวคือ มีคุณค่าผันแปรไปตามลักษณะของความเกี่ยวพันในยุทธศาสตร์

2.1 การกำหนดกรอบของปัจจัยด้านทุนข้อมูลสารสนเทศมีองค์ประกอบหลักอย่างน้อย 2 ส่วน โดยในส่วนแรกคือ ระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งประกอบด้วยระบบเทคโนโลยี ระบบเครือข่ายการสื่อสาร กับระบบการจัดการอัจฉริยะ เช่น การวางแผนนโยบายหรือแผนสำรองกรณีฉุกเฉิน โดยมีการจัดการให้สามารถใช้อุปกรณ์เครื่องมือรวมทั้งช่วยสนับสนุนการดำเนินการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และในส่วนที่สองก็คือเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ใน

ระบบสารสนเทศ (Information Capital Application) รวมถึงฐานข้อมูล องค์ความรู้และเทคโนโลยี ทั้งนี้สามารถจำแนกลักษณะการใช้เครื่องมือหรืออุปกรณ์เพื่อสนับสนุนการดำเนินกระบวนการของ information capital application ได้เป็น 3 ประเภท คือ

2.1.1 การสนับสนุนการดำเนินการในกระบวนการทำธุรกรรม เป็นการใช้ระบบควบคุมการดำเนินงานตามแบบแผนงานธุรกรรมขององค์กร

2.1.2 กลไกที่ช่วยในการวิเคราะห์ การตีความ และการแลกเปลี่ยนข้อมูล ข่าวสาร รวมทั้งองค์ความรู้ต่าง ๆ และ

2.1.3 การปรับเปลี่ยนรูปแบบ โดยการปรับเปลี่ยนรูปแบบการดำเนินกิจกรรมทางธุรกิจขององค์กร ซึ่งองค์ประกอบทั้ง 3 ด้านนี้ เมื่อนำมาประสานรวมกันแล้วจะเป็นลักษณะของกรอบแนวทางดำเนินการด้านข้อมูลสารสนเทศ (Information Capital Portfolio)

2.2 การจัดวางปัจจัยด้านทุนข้อมูลสารสนเทศในแผนยุทธศาสตร์ โดยที่ผู้บริหารเป็นต้องดูแลให้มีการนำกรอบแนวทางของทุนด้านข้อมูลสารสนเทศไปจัดวางในแผนผังเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กร ในองค์กรที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่จัดให้มีการประชุมเชิงปฏิบัติการ (workshop) อีกหลายครั้งภายหลังจากการกำหนดแผนยุทธศาสตร์ ซึ่งในการประชุมเชิงปฏิบัติการแต่ละครั้งก็จะเกิดพัฒนาการในเรื่องการวางแผนจัดการเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศมากขึ้น เนื่องจากผู้เข้าร่วมประชุมมีมาจากส่วนงานด้านการจัดการทั่วไป จากส่วนงานการเจ้าหน้าที่ และจากส่วนงานด้าน IT ทำให้เกิดการสื่อสารและแลกเปลี่ยนข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการให้เป็นไปตามแผนยุทธศาสตร์ที่กำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 การประเมินความพร้อมในปัจจัยด้านทุนข้อมูลสารสนเทศซึ่งเป็นการประเมินความพร้อมด้านข้อมูลสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการดำเนินยุทธศาสตร์

3. การพัฒนาปัจจัยด้านทุนองค์กร (Organization Capital) ซึ่งประกอบด้วย วัฒนธรรมองค์กร ภาวะผู้นำ การจัดวางระบบแนวทางการบริหารและการสร้างทีมงาน เพื่อให้การบริหารจัดการสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ในปัจจัยทั้ง 3 ด้านบังเกิดผล ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญในการกำหนดปัจจัยด้านทุนองค์กร ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสมรรถนะขององค์กรในการขับเคลื่อน และดำรงรักษาการดำเนินกระบวนการในการปรับเปลี่ยนให้สามารถไปสู่เป้าหมายของแผนยุทธศาสตร์ได้ โดยที่ทุนองค์กรนี้เป็นปัจจัยหลักในการบริหารจัดการ และผสมผสานการใช้ทรัพยากรทั้งที่เป็นสินทรัพย์ที่จับต้องไม่ได้ สินทรัพย์ที่จับต้องได้ และสินทรัพย์ทางการเงินทุกประเภท เพื่อให้บรรลุเป้าประสงค์ตามแผนยุทธศาสตร์ขององค์กรตามที่ได้กำหนดไว้ ดังนี้

3.1 วัฒนธรรมภายในองค์กร (Culture) เป็นเรื่องของการรับรู้และความเข้าใจในพันธกิจ วิสัยทัศน์ และค่านิยมองค์กร

3.2 ภาวะผู้นำ (Leadership) การที่ผู้บริหารในทุกระดับชั้นที่มีความสามารถที่เพียงพอเหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ และสามารถนำพาองค์กรไปในทิศทางตามที่กำหนดไว้ในยุทธศาสตร์ได้

3.3 การปรับแต่ง (Alignment) การจัดการบุคคลและทีมงานให้เป็นไปตามกรอบเป้าหมายขององค์กร และการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ให้บรรลุเป้าประสงค์หลักขององค์กรได้

3.4 ทีมงานและการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ (Teamwork and knowledge sharing) อันเป็นเรื่องของการสร้างทีมงานและการแลกเปลี่ยนประสบการณ์และองค์ความรู้เชิงยุทธศาสตร์ซึ่งกันและกันภายในองค์กร

3. ความสำคัญของการทำแผนยุทธศาสตร์

ประโยชน์ของการทำแผนยุทธศาสตร์จะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายของกิจกรรมต่อไปนี้

2.3.1 แสดงเจตนาารมณ์และเป้าประสงค์ของยุทธศาสตร์ที่กำหนดขึ้นอย่างชัดเจน ซึ่งสามารถสื่อสารและสร้างความเข้าใจกับบุคคลภายในองค์กรได้

2.3.2 กำหนดกรอบแนวทางของกระบวนการหลักภายในที่สำคัญ เพื่อให้สามารถดำเนินงานไปในทิศทางที่เหมาะสม และมุ่งสู่การบรรลุผลสัมฤทธิ์ตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้

2.3.3 ประสานเชื่อมโยงในเรื่องการลงทุนและการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ การใช้เทคโนโลยี และทุนองค์กรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2.3.4 ทราบข้อบกพร่องหรือช่องว่างของกลยุทธ์ และความเชื่อมโยงที่ขาดหายไประหว่าง การจัดทำยุทธศาสตร์ และการนำยุทธศาสตร์ไปปฏิบัติ ซึ่งจะทำให้สามารถดำเนินการปรับปรุงแก้ไขได้รวดเร็วทันการณ์

ส่วนที่ 3 การนำแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ

Wheelen และ Hunger ได้กล่าวว่า “การนำแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ คือการนำกิจกรรมทั้งหมดที่กำหนดจากกลยุทธ์ที่จำเป็นเพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติตามแผนยุทธศาสตร์ การปฏิบัติตามกลยุทธ์เป็นกระบวนการนำกลยุทธ์และนโยบายไปสู่การปฏิบัติ โดยผ่านการจัดทำโครงการการจัดงบประมาณ และกำหนดวิธีการปฏิบัติ” การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติเป็นการดำเนินการในขั้นตอนที่ 3 ของกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์เป็นขั้นตอนที่มีความสำคัญที่สุดของกระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ และเป็นขั้นตอนที่มีโอกาสประสบความสำเร็จล้มเหลวมากที่สุด

กระบวนการบริหารเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งยังเป็นขั้นตอนที่ถือได้ว่ามีความแตกต่างในด้านจุดมุ่งเน้นที่ผิดไปจากสองขั้นตอนแรก โดยในสองขั้นตอนแรกซึ่งเป็นขั้นตอนของการวิเคราะห์และการจัดทำกลยุทธ์ จะเป็นการมุ่งเน้นไปที่การสร้างความสามารถทางการแข่งขันและมุ่งเน้นไปที่การดำเนินงานภายใน หรือระบบการปฏิบัติงานภายในองค์กร (Operation management) ซึ่งเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมในด้านการบริหารงานบุคคล การเงิน และกระบวนการอื่น ๆ ในการควบคุมระบบปฏิบัติงานภายในเป็นสำคัญ ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยความสามารถของผู้นำองค์กรในการกระตุ้น และอำนวยความสะดวกให้เกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์กร สามารถสร้างแรงจูงใจผู้ปฏิบัติงานในการพัฒนาศักยภาพของตน มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานอย่างต่อเนื่อง มีการสร้างสรรค์วัฒนธรรมองค์กรสนับสนุนกลยุทธ์ เพื่อให้ผลการดำเนินงานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้

ดังที่ได้กล่าวไว้แล้วว่า การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติเป็นขั้นตอนที่มีโอกาสประสบความสำเร็จความล้มเหลวมากที่สุดในการบริหารเชิงกลยุทธ์ จากการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา (เกริกยศ ชลาชนเคชะ และชูชัย ศรขำนิ 2547 : 301) พบว่า ในแต่ละปีจะมีการใช้งบประมาณมากกว่าหนึ่งล้านดอลลาร์สหรัฐเพื่อการวิเคราะห์ และวางแผนกลยุทธ์ แต่จากรายงานการวิจัยซึ่งติดตามผู้บริหารแผนเหล่านี้พบว่า แผนดังกล่าวมีการดำเนินการไปสู่การปฏิบัติไม่ถึงร้อยละ 50 และในจำนวนแผนที่ได้มีการดำเนินการไปสู่การปฏิบัติพบว่า มีการปฏิบัติจนสำเร็จน้อยกว่าร้อยละ 10 เพื่อให้การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติได้ผล ได้มีการศึกษาถึงปัญหาต่างๆ ของการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ โดยมีการศึกษาจากบริษัทในกลุ่ม Fortune 500 จำนวน 93 บริษัท ในสหรัฐอเมริกา จะพบประเด็นปัญหาที่น่าสนใจ 10 อันดับแรก ของการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ คือ (Wheelen and Hunger 1995 : 193)

1. การนำแผนไปปฏิบัติใช้เวลามากกว่าที่กำหนดไว้ในแผนครั้งแรก จึงทำให้ผู้บริหารจำเป็นต้องเพื่อเวลาในการดำเนินงานไว้ด้วย โดยเฉพาะการดำเนินการบางอย่างที่จะเริ่มดำเนินการได้ก็ต่อเมื่อส่วนแรกจะต้องทำสำเร็จก่อน

2. มีประเด็นปัญหาสำคัญ (Issue) ที่ไม่ได้คาดการณ์ไว้ก่อนเกิดขึ้น

3. กิจกรรมตามกลยุทธ์ ที่กระทำขาดการประสานงานกันอย่างมีประสิทธิภาพ

4. ผู้ปฏิบัติงานให้ความสนใจในกิจกรรมที่มีการแข่งขันและสถานการณ์เฉพาะหน้ามากกว่าจะมุ่งให้ความสนใจต่อการปฏิบัติตามกลยุทธ์ ซึ่งเป็นระยะปานกลางหรือระยะยาว

5. พนักงานที่เกี่ยวข้องไม่มีความสามารถเพียงพอที่จะปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนในกลยุทธ์ที่กำหนดขึ้น

6. ผู้ปฏิบัติงานระดับล่างไม่ได้รับการฝึกอบรมอย่างเพียงพอ

7. ปัจจัยสภาพแวดล้อมภายนอกที่ไม่สามารถควบคุมได้ โดยเฉพาะความผันผวนในด้านเศรษฐกิจ และสังคมตามกระแสโลกาภิวัตน์ จะเป็นตัวสร้างปัญหาให้เกิดขึ้น
8. ผู้บริหารในระดับกลางไม่ได้ใช้ความเป็นผู้นำ และสั่งการอย่างเพียงพอ
9. กรอบการปฏิบัติที่สำคัญ รวมทั้งกิจกรรม โครงการ เขียนกำหนดไว้คลุมเครือไม่ชัดเจน
10. ระบบข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการตรวจสอบ และควบคุมกิจกรรมต่างๆ ไม่ได้ ออกแบบไว้รองรับ

จากปัญหาทั้ง 10 ประการข้างต้นเป็นสิ่งที่ผู้บริหารจำเป็นต้องนำมาทบทวนเพื่อปรับปรุงภายในองค์กรและมีการเตรียมพร้อมเพื่อทำให้การจัดทำแผนปฏิบัติงานมีความสำเร็จสูงขึ้น

การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ (สมชาติ โครรักษา 2547 : 227) ถือเป็นหน้าที่ของผู้บริหารทุกระดับในองค์กรที่จะต้องเข้ามาดูแลรับผิดชอบร่วมกัน เพื่อให้การปฏิบัติงานตามแผนกลยุทธ์ประสบความสำเร็จ โดยผู้บริหารจะต้องใช้ศิลปะในการติดต่อสื่อสาร เพื่อให้พนักงานได้รับรู้และเข้าใจให้พนักงานทุกระดับยอมรับต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามแผนกลยุทธ์และบรรลุผลตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ และผู้บริหารจะต้องมีการปรับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรทั้งหมดให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมภายนอก การดำเนินการเพื่อสนับสนุนให้การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติมีประสิทธิภาพมากขึ้น มีดังนี้

1. ต้องเสริมสร้างองค์กรให้มีความแข็งแกร่งทั้งในด้านศักยภาพ และมีทรัพยากรต่าง ๆ ที่พอเพียงที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงานตามแผนกลยุทธ์ให้ประสบผลสำเร็จ
2. ควรพิจารณากิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กรตาม Value Chain เพื่อประเมินกิจกรรมที่มีความจำเป็นต่อความสำเร็จเชิงกลยุทธ์ รวมทั้งมีการจัดสรรงบประมาณและทรัพยากรแก่กิจกรรมดังกล่าวอย่างพอเพียง
3. ควรกำหนดเป็นนโยบายเฉพาะเพื่อสนับสนุนกลยุทธ์
4. กำหนดหรือออกแบบระบบปฏิบัติงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับกลยุทธ์ (Operation management) และมีการปรับปรุงให้ดีขึ้นอย่างต่อเนื่อง
5. ทิศตั้งระบบข้อมูลสารสนเทศ เพื่อช่วยเสริมศักยภาพขององค์กรทั้งในทางด้านการบริหารและการบริการ รวมทั้งช่วยทำให้ระบบสื่อสารภายในองค์กรดีขึ้น ระบบสารสนเทศที่เหมาะสมจะช่วยให้บุคลากรในองค์กรดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ในเชิงกลยุทธ์ได้อย่างถูกต้อง
6. กำหนดรางวัลและสิ่งจูงใจเพื่อกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์

7. สร้างสรรค์สภาพแวดล้อมภายในองค์กร ทั้งกายภาพ อุปกรณ์และวัฒนธรรม องค์กรเพื่อสนับสนุนกลยุทธ์

8. ผู้บริหารจะต้องใช้ภาวะผู้นำในการผลักดันให้การปฏิบัติงานมีความก้าวหน้าอย่างต่อเนื่องเมื่อองค์กรมีความพร้อม ตามที่กล่าวข้างต้น ก็จะทำให้กลยุทธ์ดังกล่าว ประสบผลสำเร็จ บรรลุเป้าหมาย พันธกิจ และวิสัยทัศน์ได้

ความสำคัญของการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ แม้ว่าผู้บริหารจะให้ความสำคัญกับการวางแผนกลยุทธ์เป็นอย่างมาก แต่ละเลยความสำคัญต่อการเตรียมพร้อมในการนำแผนกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ ก็จะก่อให้เกิดปัญหายุ่งยากในการดำเนินงาน ซึ่งอาจเกิดการต่อต้านจากผู้ปฏิบัติงานนำไปสู่ความล้มเหลวได้

ประเด็นที่สำคัญของการนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติอยู่ที่การสื่อสาร และการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพขึ้นกับปัจจัยดังนี้ (Rue and Halland. 1989 : 177-179)

1. **ความเป็นเจ้าของกลยุทธ์** การจัดทำแผนและกระจายข้อมูลเกี่ยวกับกลยุทธ์จะกระทบต่อวิธีการทำงาน ความเข้าใจ การตัดสินใจในทรัพยากร ดังนั้น อย่างน้อยที่สุดระดับผู้บริหาร หัวหน้าหน่วยงานควรจะต้องมีส่วนร่วมคิด ร่วมเป็นเจ้าของ

2. **ผลกระทบด้านการเมืองภายในองค์กรต่อกลยุทธ์** การที่จะได้ฉันทามติร่วมกัน (Consensus) ทั้งองค์กรเพื่อขับเคลื่อนกลยุทธ์เป็นเรื่องไม่่ง่ายนัก ในรูปแบบมาตรฐานการจัดทำแผนกลยุทธ์ที่ต้องให้ผู้บริหารระดับสูงเข้าร่วม แต่ผู้บริหารระดับสูงมักจะมีเป้าหมาย อำนาจ บารมีแห่งตน การตัดสินใจในทางเลือกกลยุทธ์จึงหมายถึง การต้องจัดสรรคน ทรัพยากร งบประมาณ เพื่อบรรลุเป้าหมาย ซึ่งก็อาจมีผลกระทบต่ออำนาจ บารมีของผู้บริหารได้ (ตัวอย่าง เช่น รองผู้อำนวยการฝ่ายการแพทย์ รองผู้อำนวยการฝ่ายการพยาบาล รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร) ดังนั้น จึงต้องมีการต่อรอง และมีการสื่อสารระดับสูงด้วย

3. **ความคาดหวังต่อการจัดทำแผนกลยุทธ์** การสื่อสารด้วยการประกาศพันธกิจ วิสัยทัศน์ เป้าหมายกลยุทธ์ให้เป็นที่ทราบสู่สาธารณะ จะก่อให้เกิดความคาดหวังสูงต่อประโยชน์หรือข้อความที่ปรากฏ รวมทั้งผลลัพธ์ที่คิดว่าจะต้องได้อย่างพลิกหน้ามือเป็นหลังมืออย่างรวดเร็ว การสื่อสารทางกลยุทธ์จึงต้องพิจารณาประเด็นที่สำคัญ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสนใจตามเป้าหมายแต่ละเป้าหมายที่กำหนด

4. **ผลกระทบของแรงจูงใจต่อกลยุทธ์** ข้อความเนื้อความในแผนกลยุทธ์ระดับองค์กร ควรจะต้องคำนึงถึงผลกระทบทางลบต่อความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ การอบการทำงาน (Career ladder and Job specification) เช่น ในการปรับกลยุทธ์จากบริการศัลยกรรมเป็นปฐมภูมิ ตำแหน่งหน้าที่และความถนัดในการรับผิดชอบย่อมเปลี่ยนแปลงไป แรงจูงใจที่จะกระทำตามกล

ยุทธ์เป้าหมายที่กำหนดอาจก่อให้เกิดความวิตกกังวล หรือเกิดการกระตุ้นเร้าได้แล้วแต่กรณี ดังนั้น ควรเลือกจังหวะเวลาและรูปแบบการสื่อสารที่พอเหมาะพอสมควร

5. กระบวนการตัดสินใจในทางเลือกกลยุทธ์ต่าง ๆ เนื่องจากการจัดทำแผนกลยุทธ์เป็นการกำหนดว่า องค์กรหรือหน่วยปฏิบัติการทางธุรกิจจะเคลื่อนไปสู่ที่ใด (Where) ด้วยวิธีการหลักใด (How) การประกาศแผนกลยุทธ์จึงเป็นการส่งสัญญาณการ “ปิดความสับสน ไม่เข้าใจ ไม่ตรงกัน” ลงทันทีที่เลือกกลยุทธ์เพื่อดำเนินการ แต่ในโลกของการบริหารองค์กรจริง ๆ โดยเฉพาะองค์กรด้านสุขภาพซึ่งมีบุคลากรวิชาชีพอันมีลักษณะปัจเจกบุคคลสูง มิใช่เป็นเรื่องง่ายที่จะตัดสินใจประกาศเลือกกลยุทธ์ใดกลยุทธ์หนึ่ง ที่สำคัญผู้บริหารระดับสูง ผู้บริหารระดับหน่วย/ฝ่าย และผู้ปฏิบัติการต้องสื่อสารกันด้วยท่าทีที่เข้าใจและจังหวะเวลาเหมาะสม

สำนักงานประกันคุณภาพ เสนอว่าการนำแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ นับเป็นขั้นตอนที่สำคัญมาก เพราะเป็นความสามารถที่จะผลักดันการทำงานของกลไกที่สำคัญทั้งหมดให้สามารถบรรลุผลลัพธ์ตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ การดำเนินงานจะเกิดผลอย่างมีประสิทธิภาพจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องผลักดันให้มีการปรับเปลี่ยนแนวคิด ค่านิยม เป้าหมาย รวมถึง วิธีและกระบวนการทำงาน การนำแผนไปสู่การปฏิบัติจะต้องทำให้หน่วยงานยอมรับแนวทาง แผนงาน/โครงการนั้น และพร้อมที่นำแนวทางนั้นไปดำเนินการได้อย่างเหมาะสมกับสภาพแวดล้อม และวิธีการปฏิบัติงานของตน ดังนั้น จึงจำเป็นต้องมีการระดมกำลัง แสวงหาการสนับสนุน เพื่อให้เกิดการปฏิบัติและสร้างความเป็นปึกแผ่นให้เกิดขึ้น เพื่อให้ผู้เกี่ยวข้องมีความรู้สึกเป็นเจ้าของและมีส่วนร่วม (สำนักงานประกันคุณภาพ 2552) ซึ่งการนำยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ เป็นกระบวนการสำคัญที่ต้องมีพลังในการขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จตามเป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ โดยมีกรอบแนวคิดและขั้นตอนการดำเนินงาน ดังรายละเอียดตามแผนภาพที่ 1 และ 2 เป็นกลไกสำคัญในการถ่ายทอดยุทธศาสตร์ไปสู่หน่วยงานระดับปฏิบัติ



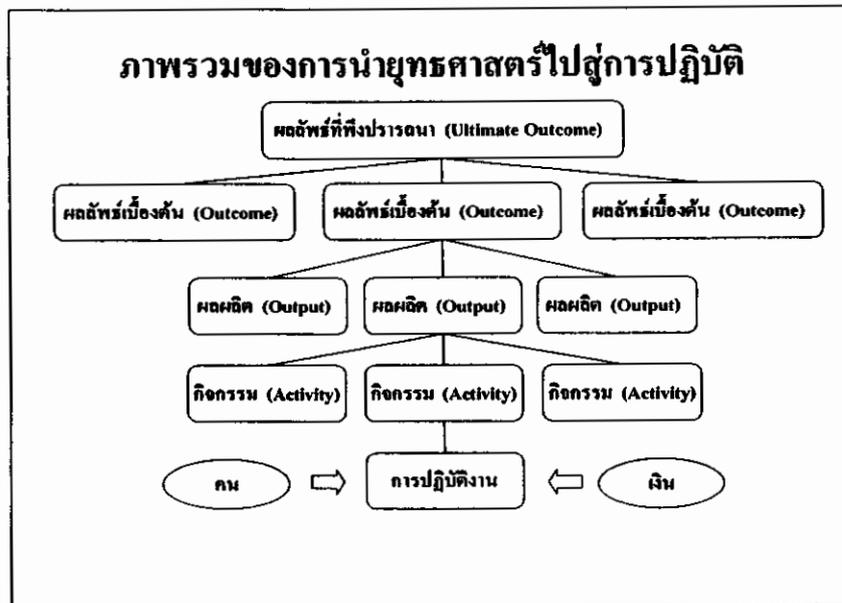
แผนภาพที่ 2 ตัวอย่างในการนำนโยบาย ยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ

ที่มา : สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ, รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการจัดการ

เชิงกลยุทธ์ และการวัดผลขององค์การสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์ [ออนไลน์],

เข้าถึงเมื่อ 10 เมษายน 2552. เข้าถึงได้จาก <http://www.zoothailand.org/data>

file/report/file_27_5.doc.



แผนภาพที่ 3 ภาพรวมของกระบวนการนำนโยบาย/ยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ

ที่มา : สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ, รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการจัดการเชิงกลยุทธ์ และการวัดผลขององค์กรการสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์ [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 10 เมษายน 2552. เข้าถึงได้จาก http://www.zoothailand.org/datafile/report/file_27_5.doc.

แนวทางการนำแผนยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ

1. ผู้บริหารต้องเข้าใจ และผลักดันให้มีการดำเนินงานตามแผนอย่างมีประสิทธิภาพ และสม่ำเสมอ
2. ให้นำหน่วยงานจัดทำแผนระยะกลางและจัดทำแผนปฏิบัติการ และดำเนินการตามแผน มีการกำกับติดตาม ประเมินผลคุณภาพ ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามที่มุ่งหวังไว้
3. เร่งรัดให้หน่วยงานดำเนินงาน เพื่อเผยแพร่และเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสาระสำคัญของแผนให้เจ้าหน้าที่และบุคลากรที่เกี่ยวข้องได้ทราบ มีส่วนร่วมและให้การสนับสนุนอย่างกว้างขวาง เพื่อให้การนำแผนสู่การปฏิบัติ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพเกิดความเป็นปึกแผ่นต่อเนื่อง
4. มีการกำหนดภารกิจความรับผิดชอบให้ชัดเจน เพื่อความสอดคล้องกับแผนงาน และแผนอัตรากำลัง และขจัดความซ้ำซ้อนของงาน
5. วางแนวปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและชัดเจนแก่ผู้ปฏิบัติและผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานเพื่อให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

6. พัฒนาระบบข้อมูลสารสนเทศให้มีความแม่นยำและเป็นปัจจุบัน และสามารถให้บริการได้ตรงกับความต้องการและทันต่อการเปลี่ยนแปลง

7. พัฒนาระบบการกำกับติดตาม และการประเมินผล ที่มุ่งเน้นการประเมินเพื่อการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงาน โดยมีการพัฒนาตัวชี้วัดผลสำเร็จการดำเนินงานทั้งในด้าน ปริมาณคุณภาพ ระยะเวลาในการประเมิน ผู้ประเมิน และแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ส่วนที่ 4 การประเมินความสำเร็จ

ในการบริหารยุทธศาสตร์มีองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ การนำยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ และการประเมินผลหรือการควบคุมยุทธศาสตร์ ซึ่งการประเมินผลหรือการควบคุมยุทธศาสตร์ เป็นองค์ประกอบลำดับสุดท้าย แต่มิได้หมายความว่ามีความสำคัญเป็นลำดับสุดท้าย แต่ทว่าเป็นเครื่องตัดสินความสำเร็จหรือความล้มเหลวของประสิทธิภาพการนำยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติว่าผลที่เกิดขึ้นนั้นเป็นไปตามที่คาดหวังหรือไม่ ถ้าไม่ได้ผลตามที่คาดหวังอาจจะถึงขั้นหรือยุทธศาสตร์กันใหม่ แต่ถ้าพิสูจน์ทราบว่ายุทธศาสตร์นั้น ได้ผลตามที่ต้องการ ผู้บริหารทุกระดับต้องคิดอ่านต่อไปว่าจะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินและควบคุมยุทธศาสตร์ไปเฝ้าระวัง ปรับปรุงแก้ไขผลงานต่อไปอย่างไร เพื่อรักษาผลงานไม่ให้ตกต่ำ (วิระเดช และมัลลิกา เชื้อนาม 2549 : 40-41)

แนวทางการติดตาม ตรวจสอบและประเมินผล

การปฏิบัติราชการตามแผนการบริหารราชการแผ่นดินประจำปีงบประมาณ 2551-2554 ได้ดำเนินการตามที่กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 13 และ มาตรา 14 ซึ่งได้นำนโยบายรัฐบาลที่แถลงต่อรัฐสภาเมื่อวันที่ 18 กุมภาพันธ์ 2551 มาพิจารณาคำเนินการให้สอดคล้องกับแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐตามบทบัญญัติของ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย และแผนพัฒนาประเทศด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญด้าน เป้าหมายและผลสัมฤทธิ์ของงาน ส่วนราชการหรือบุคคลที่จะรับผิดชอบในแต่ละภารกิจ ประมาณการรายได้ รายจ่ายและทรัพยากรต่าง ๆ ที่จะต้องใช้ ระยะเวลาการดำเนินการ และการติดตามประเมินผล สำหรับแนวทางการปฏิบัติเพื่อติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลได้ กำหนดเป็น 3 แนวทาง (แผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2551-2554 : 102-103) ดังนี้

1. การวัดผลการดำเนินงานตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ

ภายหลังจากการจัดทำแผนการบริหารราชการแผ่นดินตามมาตรา 14 และแผนปฏิบัติราชการระยะ 4 ปีตามมาตรา 16 ภายได้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 แล้วเสร็จ ส่วนราชการจะต้องนำแนวทางดังกล่าวไปจัดทำ

แผนปฏิบัติราชการประจำปีเพื่อกำหนดรายละเอียดในด้านผลผลิต กิจกรรม / แนวทางดำเนินงาน และทรัพยากรที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน เพื่อใช้ประกอบการของงบประมาณและการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการประจำปี ซึ่งครอบคลุมทั้งด้านประสิทธิผลและผลสัมฤทธิ์ตามแผนปฏิบัติราชการ 4 ปี และผลผลิตตามแผนปฏิบัติราชการประจำปีในด้านคุณภาพ ประสิทธิภาพและการพัฒนาองค์กร ทั้งนี้ ทุกส่วนราชการจะต้องจัดให้มีการดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ ตามที่ได้กำหนดไว้ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 9 (3) ที่กำหนดให้ส่วนราชการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติราชการ ตามมาตรฐานที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) กำหนดขึ้นรวมทั้งจัดทำรายงานประจำปี เพื่อเปิดเผยและแสดงข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ตามตัวชี้วัดในคำรับรองการปฏิบัติราชการ สถานะทางการเงิน บุคลากร ตลอดจนรายละเอียดอื่นๆ ตามมาตรา 16

นอกจากนี้ ยังต้องประเมินความคุ้มค่าตามมาตรา 22 ภายใต้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่กำหนดให้มีการประเมินความคุ้มค่าในการปฏิบัติการของรัฐบาลที่ส่วนราชการดำเนินการอยู่ เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณาว่าภารกิจใดสมควรดำเนินการต่อไปหรือยุบเลิก และเพื่อประโยชน์ในการจัดตั้งงบประมาณของส่วนราชการในปีต่อไป ทั้งนี้แผนการบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2551-2554 ในการประเมินความคุ้มค่าให้คำนึงถึงประเภท สภาพ และความเป็นไปได้ของภารกิจ ประโยชน์ที่รัฐและประชาชนพึงได้ ซึ่งรวมถึงประโยชน์และผลเสียต่างๆ ที่ไม่สามารถคำนวณเป็นตัวเลขได้ด้วย

2. การติดตามประเมินผลแผนการบริหารราชการแผ่นดิน

ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 14 กำหนดให้ต้องมีการติดตามประเมินผล ดังนั้น จึงได้กำหนดขั้นตอนการติดตามประเมินผลความก้าวหน้าการปฏิบัติงานตามแผนการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ระยะ คือ

ระยะที่ 1 การติดตามผลความก้าวหน้าประจำปี เป็นการติดตามความก้าวหน้าของตัวชี้วัดต่าง ๆ ในแต่ละนโยบาย เพื่อตรวจสอบความคลาดเคลื่อนระหว่างเป้าหมายที่กำหนดไว้กับผลที่เกิดขึ้นจริง ซึ่งจะนำไปสู่การแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นระหว่างดำเนินการ ตลอดจนการทบทวนเป้าหมายและกลยุทธ์ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ที่อาจเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้น

ระยะที่ 2 การประเมินในระยะครึ่งแผน เป็นการประเมินผลในระหว่างที่มีการปฏิบัติตามแผนการบริหารราชการแผ่นดิน โดยเป็นการทบทวนผล ความก้าวหน้าและปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ รวมทั้งวิเคราะห์ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในประเทศและนอกประเทศ เพื่อนำไปสู่การทบทวนประเด็นนโยบาย ตัวชี้วัดและเป้าหมาย กลยุทธ์หลัก รวมทั้งการปรับเปลี่ยนแผนปฏิบัติราชการของส่วนราชการต่าง ๆ ในกรณีที่มีความจำเป็นให้เหมาะสมต่อไป

ระยะที่ 3 การประเมินผลเมื่อสิ้นสุดแผน เป็นการประเมินผลเมื่อครบกำหนดระยะเวลา การใช้แผนเพื่อสรุปการปฏิบัติราชการและประเมินผลสัมฤทธิ์ที่เกิดขึ้น รวมทั้งผลกระทบต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาที่ใช้แผนการบริหารราชการแผ่นดิน

3. การตรวจสอบเชิงนโยบาย

เป็นการทบทวน ตรวจสอบ วิเคราะห์ความเสี่ยงและประเมินสถานการณ์อย่างเป็นระบบ เพื่อเตรียมการป้องกันและแก้ไขผลกระทบที่เกิดจากความเปลี่ยนแปลงจากสถานการณ์ด้านเศรษฐกิจและสังคมทั้งภายในและภายนอกประเทศที่ส่งผลกระทบต่อการบริหารราชการแผ่นดิน ทั้งด้านนโยบายและการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติ ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงแผนการบริหารราชการแผ่นดินให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง และเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการเป็นเครื่องมือที่นำไปสู่การประเมินผลการปฏิบัติราชการและได้รับสิ่งจูงใจเพื่อเสริมสร้างการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 17 ส่วนราชการที่ต้องจัดทำคำรับรองจะเป็นส่วนราชการระดับกรมขึ้นไปและจังหวัดทั้ง 75 จังหวัด ยกเว้นกรุงเทพมหานคร ทั้งนี้เป็นไปตามผลของการเจรจาและข้อตกลงว่าด้วยผลงานประจำปีที่ ก.พ.ร.เป็นผู้กำหนด กรอบหลักเกณฑ์การเจรจาข้อตกลงผลงาน เป้าหมาย วิธีการประเมินผล และจัดสรรสิ่งจูงใจ และการกำกับให้ส่วนราชการ จะมีคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผลซึ่งแต่งตั้งโดยประธาน ก.พ.ร.ทำหน้าที่เจรจาเพื่อตกลงผลการพัฒนาการปฏิบัติราชการ ตัวชี้วัด เป้าหมาย และสิ่งจูงใจของส่วนราชการ รวมทั้งทำหน้าที่ประเมินผลการปฏิบัติราชการตามข้อตกลงที่ได้ทำได้ กรรมการจะเป็นผู้ทรงคุณวุฒิและมีประสบการณ์สูง โดยจำนวนของคณะกรรมการเจรจาข้อตกลงและประเมินผลขึ้นอยู่กับการจัดกลุ่มของส่วนราชการและจังหวัด (คาร์ตัน บริพัตรกุล 2551)



แผนภาพที่ 4 แผนที่ยุทธศาสตร์ และมิติการประเมินผล

ที่มา : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, คำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ [ออนไลน์], เข้าถึงเมื่อ 10 เมษายน 2552. เข้าถึงได้จาก <http://www.opdc.go.th>.

กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการตามคำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการและจังหวัดได้ประยุกต์มาจาก Balanced Scorecard ประกอบด้วย มี 4 มิติ คือ มิติด้านประสิทธิภาพ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพ และมิติด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งทุกส่วนราชการต้องปฏิบัติตามกรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ (BSQM 2549 : 138) ดังนี้

มิติที่ 1	มิติที่ 2	มิติที่ 3	มิติที่ 4
<p>มิติด้านประสิทธิผลตามแผนปฏิบัติราชการ</p> <p>น้ำหนัก ร้อยละ 50</p> <p>(แสดงผลงานที่บรรลุวัตถุประสงค์ และเป้าหมายของแผนปฏิบัติราชการตามที่ได้รับงบประมาณมาดำเนินการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สุขต่อประชาชน)</p>	<p>มิติด้านคุณภาพ</p> <p>น้ำหนัก ร้อยละ 10</p> <p>(แสดงการให้ความสำคัญกับ ผู้รับบริการในการบริการที่มีคุณภาพ สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ)</p>	<p>มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ</p> <p>น้ำหนัก ร้อยละ 10</p> <p>(แสดงความสามารถในการปฏิบัติราชการ เช่น การลดรอบระยะเวลาการให้บริการ การบริหารงบประมาณ การประหยัดงบประมาณ เป็นต้น)</p>	<p>มิติด้านการพัฒนาองค์กร</p> <p>น้ำหนัก ร้อยละ 30</p> <p>(แสดงความสามารถในการบริหารการเปลี่ยนแปลงขององค์กร และการพัฒนาบุคลากร เพื่อสร้างความพร้อมในการสนับสนุนแผนการปฏิบัติราชการ)</p>
<p>- ผลสำเร็จตามแผนปฏิบัติราชการ</p>	<p>- คุณภาพการให้บริการ</p> <p>- การจัดตั้งศูนย์บริการร่วม</p> <p>- การป้องกัน และปราบปรามการทุจริต และประพฤติมิชอบ</p>	<p>- การบริหารงบประมาณ</p> <p>- การประหยัดพลังงาน</p> <p>- การลดระยะเวลาการให้บริการ</p>	<p>- การจัดการความรู้</p> <p>- การพัฒนาระบบฐานข้อมูล และสารสนเทศ</p> <p>- การบริหารการเปลี่ยนแปลง และพัฒนาบุคลากร</p> <p>- การบริหารจัดการองค์กร</p> <p>- การบริหารจัดการความเสี่ยง</p> <p>- การถ่ายทอดตัวชี้วัดและเป้าหมายของระดับองค์กรสู่ระดับบุคคล</p>

แผนภาพที่ 5 กรอบการประเมินผลการปฏิบัติราชการ

ที่มา : BSQM, เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดทำระบบบริหารยุทธศาสตร์การ

สาธารณสุข เครือข่ายบริการสุขภาพโรงพยาบาลสวนผึ้ง (ม.ป.ท., 2548), 138.

ส่วนที่ 5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ชูศรี พรหมจันทร์ (2543 : 4) ได้ศึกษาความต้องการการใช้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับการบริหารการศึกษาในด้านนักเรียน การจัดการเรียนการสอน บุคลากร งบประมาณ และอาคารสถานที่ของผู้บริหารในสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ ผลการศึกษา พบว่า ผู้บริหารการศึกษาในสหวิทยาเขตศรีนครินทร์มีความต้องการใช้ข้อมูลสารสนเทศ ด้านนักเรียน การจัดการเรียนการสอน ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านอาคารสถานที่อยู่ในระดับมาก และความต้องการนี้มีความแตกต่างกันตามระดับอายุ ประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา ตำแหน่งการบริหารงาน และโรงเรียนที่สังกัด

ปรีวัฒน์ สัจจาพันธ์ (2547 : 4) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดคืออาญาของเจ้าพนักงานตำรวจฝ่ายสืบสวน สังกัดกองกำกับการสืบสวนสอบสวน กองบังคับการตำรวจนครบาล 1-9 ผลการศึกษา พบว่า เจ้าพนักงานตำรวจฝ่ายสืบสวน มีประสิทธิภาพในการนำระบบข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดคืออาญาโดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีประสิทธิภาพในการนำระบบข้อมูลมาใช้ในการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิด 3 อันดับแรก ได้แก่ หลังจากที่ได้พัฒนาระบบสารสนเทศมาใช้ในการสืบสวนแล้วสามารถจับกุมผู้กระทำความผิดได้มากขึ้น การใช้ระบบฐานข้อมูลสารสนเทศในการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดทำให้เกิดการประหยัดทั้งด้านทรัพยากร บุคลากร วัสดุ อุปกรณ์ และงบประมาณ และระบบสารสนเทศทำให้สามารถเดินทางไปยังสถานที่หลบซ่อนตัวของคนร้ายทันเวลาที่กำหนด ตามลำดับ

นิพนธ์ ลือภักตินันท์ (2547 : ง) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า

1. พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 26-35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานระหว่าง 5-10 ปี และมีตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการส่วนใหญ่ พนักงานส่วนใหญ่มีความรู้ความเข้าใจในระบบสารสนเทศ
2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยกับลักษณะระบบสารสนเทศในด้านความน่าเชื่อถืออยู่ในระดับปานกลาง ในด้านความปลอดภัยอยู่ในระดับมาก และในด้านความสะดวกในการใช้งานอยู่ในระดับมาก

3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความเห็นด้วยกับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก ในด้านการเพิ่มผลผลิตอยู่ในระดับปานกลาง และในการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 พบว่า

1. ลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และตำแหน่งงาน ไม่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ตำแหน่งงาน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

3. ความรู้ความเข้าใจระบบสารสนเทศ และลักษณะของระบบสารสนเทศในด้านความสะดวกในการใช้งาน และด้านความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านการเพิ่มผลผลิต

4. ลักษณะของระบบสารสนเทศในด้านความสะดวกในการใช้งาน มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน

5. ลักษณะของระบบสารสนเทศในด้านความสะดวกในการใช้งาน และด้านความปลอดภัย มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านการตัดสินใจ

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ใช้แบบสอบถาม(Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัย ประกอบด้วย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. ตัวแปรที่ศึกษา
3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
4. การสร้าง และการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
5. การเก็บรวบรวมข้อมูล
6. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ของโรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี จำนวน 178 คน โดยแบ่งกลุ่มตามโครงสร้างของการบริหารของโรงพยาบาลสวนผึ้ง 3 กลุ่ม คือ

- | | | |
|---------------------------|----|----|
| 1. กลุ่มการพยาบาล จำนวน | 57 | คน |
| 2. กลุ่มเทคนิคบริการจำนวน | 33 | คน |
| 3. กลุ่มอำนวยการ จำนวน | 88 | คน |

กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) โดยกำหนดคุณสมบัติได้แก่

1. ใช้ข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานอย่างเด่นชัด

1.1 จากการศึกษาจากลักษณะงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติ ในลักษณะการเก็บรวบรวม บันทึกข้อมูล และวิธีการนำข้อมูลมาใช้ โดยไม่จำเป็นต้องใช้คอมพิวเตอร์เพียงอย่างเดียว แต่ใช้ในรูปของ Information

1.2 จากสายงาน เนื้องาน และภารกิจของงานที่ผู้ตอบแบบสอบถามปฏิบัติ

2. ปฏิบัติงาน ณ โรงพยาบาลสวนผึ้ง (เป็นงานประจำ)
จำนวนทั้งสิ้น 122 คน ประกอบด้วย

1. กลุ่มการพยาบาล จำนวน	37	คน
2. กลุ่มเทคนิคบริการจำนวน	23	คน
3. กลุ่มอำนวยการ จำนวน	62	คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ประกอบด้วย

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) มีดังนี้

2.1.1 ข้อมูลคุณลักษณะประชากร ประกอบด้วย

- 1) เพศ
- 2) อายุ
- 3) ระดับการศึกษา
- 4) รายได้

2.1.2 ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ ประกอบด้วย

- 1) ด้านการปฏิบัติงาน
 - ประสบการณ์การทำงาน
 - ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ
 - ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- 2) การใช้ข้อมูลสารสนเทศ
- 3) ประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้
- 4) การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ
- 5) การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

3. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) และเติมคำในช่องว่าง

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ ได้แก่ 1. การปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ประสิทธิภาพการทำงาน ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 2. การใช้ข้อมูลสารสนเทศ 3. ประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ มีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) และเติมคำในช่องว่าง ส่วน 4. การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ ผู้ศึกษาได้สร้าง และพัฒนาเครื่องมือตามนิยามศัพท์และการทบทวนวรรณกรรม มีข้อคำถาม 10 ข้อ เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วยตัวเลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
มาก	ให้คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
น้อย	ให้คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างและพัฒนาเครื่องมือตามนิยามศัพท์ และการทบทวนวรรณกรรม มีข้อคำถาม 14 ข้อ เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วยตัวเลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
มาก	ให้คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
น้อย	ให้คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

ส่วนที่ 4 แบบเกี่ยวกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ ซึ่งผู้ศึกษาได้สร้างและพัฒนาเครื่องมือตามนิยามศัพท์ และการทบทวนวรรณกรรม มีข้อคำถาม 30 ข้อ เป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วยตัวเลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
มาก	ให้คะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
น้อย	ให้คะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

4. การสร้าง และการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

มีขั้นตอนการสร้างและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัย และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม และขอคำแนะนำจากอาจารย์ผู้ควบคุมสารนิพนธ์

2. กำหนดขอบเขตและโครงสร้างเนื้อหาของแบบสอบถาม ตามรายละเอียดของตัวแปร

3. สร้างข้อคำถามแบบสอบถาม และกำหนดเกณฑ์ในการให้คะแนนสำหรับคำตอบแต่ละข้อ

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ โดยการทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลปากท่อ ซึ่งมีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา จำนวน 30 ตัวอย่าง แล้วทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach' s Alpha-Coefficient) ในโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ได้ผลดังนี้

4.1 แบบสอบถามเกี่ยวกับการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ มีค่าความเชื่อมั่น .8228

4.2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ มีค่าความเชื่อมั่น .9250

4.3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ มีค่าความเชื่อมั่น .9616

5. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยจัดทำหนังสือถึงผู้อำนวยการโรงพยาบาลสวนผึ้ง เรื่องการขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ และขออนุญาตจัดเก็บข้อมูล

2. ผู้วิจัยติดต่อประสานงานหัวหน้าฝ่าย/งานทุกฝ่าย/งานเพื่อขอความร่วมมือในการจัดเก็บข้อมูลกับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในฝ่าย/งานนั้น ๆ และชี้แจงวัตถุประสงค์ของการเก็บข้อมูลเพื่อขออำนวยความสะดวกในการดำเนินการเก็บข้อมูล

3. นำแบบสอบถามแจกให้กับผู้ตอบแบบสอบถาม แล้วติดตามเก็บรวบรวมหลังจากที่ได้แจกให้ผู้ตอบแบบสอบถาม 1-2 วัน

4. ตรวจสอบความครบถ้วนคำตอบในแบบสอบถามที่แจกไปโดยผู้วิจัย

5. สอบถามความเข้าใจของผู้ตอบแบบสอบถามต่อข้อคำถามบางข้อ เพื่อตรวจสอบความเข้าใจ

6. รวบรวมข้อมูลและนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์

6. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งใช้สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล และกำหนดเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมิน ดังนี้

1. เกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคะแนนรวมการเข้าถึง การใช้ประโยชน์และความสำเร็จ

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ โดยใช้เกณฑ์ในการประเมิน ดังนี้

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}}$$

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการประเมินการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ ออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีคะแนนสูงสุด เท่ากับ 50 คะแนน ต่ำสุดเท่ากับ 10 คะแนน

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{50-10}{5} = 8$$

คะแนนอยู่ระหว่าง 10 - 18 หมายถึง การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในระดับน้อยที่สุด

คะแนนอยู่ระหว่าง 19 - 26 หมายถึง การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในระดับน้อย

คะแนนอยู่ระหว่าง 27 - 34 หมายถึง การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนอยู่ระหว่าง 35 - 42 หมายถึง การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก

คะแนนอยู่ระหว่าง 43 - 50 หมายถึง การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในระดับมากที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ โดยใช้เกณฑ์ในการประเมิน ดังนี้

$$\text{อันตรายภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}}$$

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการประเมินการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ ออกเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีคะแนนสูงสุด เท่ากับ 70 คะแนน ต่ำสุดเท่ากับ 14 คะแนน

$$\text{อันตรายภาคชั้น} = \frac{70-14}{5} = 11.2$$

คะแนนอยู่ระหว่าง 14 - 25 หมายถึง การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ
อยู่ในระดับน้อยที่สุด

คะแนนอยู่ระหว่าง 26 - 36 หมายถึง การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ
อยู่ในระดับน้อย

คะแนนอยู่ระหว่าง 37 - 47 หมายถึง การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ
อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนอยู่ระหว่าง 48 - 58 หมายถึง การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ
อยู่ในระดับมาก

คะแนนอยู่ระหว่าง 59 - 70 หมายถึง การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ
อยู่ในระดับมากที่สุด

ผู้วิจัยได้กำหนดเกณฑ์ในการประเมินความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ โดยใช้เกณฑ์ในการประเมิน ดังนี้

$$\text{อันตรายภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการ}}$$

ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการประเมินความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ออกเป็น 4 มิติ โดยใช้เกณฑ์การให้คะแนนตามสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (ก.พ.ร.) มีเกณฑ์การให้คะแนนประเมินความสำเร็จภาพรวมโดยคิดจากผลรวมค่าคะแนนถ่วงน้ำหนักทุกตัวชี้วัดรวมกัน (ไม่เกิน 5) ซึ่งกำหนดความสำเร็จที่ระดับ 3 ขึ้นไป ดังนี้

คะแนน 5	อยู่ในระดับ	ดีมาก
คะแนน 4	อยู่ในระดับ	ดี
คะแนน 3	อยู่ในระดับ	ปานกลาง
คะแนน 2	อยู่ในระดับ	ต่ำ
คะแนน 1	อยู่ในระดับ	ต่ำมาก

มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ มีข้อคำถาม 8 ข้อ ประกอบด้วยตัวเลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีคะแนนสูงสุด เท่ากับ 40 ต่ำสุดเท่ากับ 8 คะแนน

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{40-8}{5} = 6.4$$

คะแนนอยู่ระหว่าง 1 - 8 หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์
มิติที่ 1 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

คะแนนอยู่ระหว่าง 9 -16 หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์
มิติที่ 1 อยู่ในระดับน้อย

คะแนนอยู่ระหว่าง 17 - 24 หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์
มิติที่ 1 อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนอยู่ระหว่าง 25 - 32 หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์
มิติที่ 1 อยู่ในระดับมาก

คะแนนอยู่ระหว่าง 33 - 40 หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์
มิติที่ 1 อยู่ในระดับมากที่สุด

มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ มีข้อคำถาม 5 ข้อ ประกอบด้วยตัวเลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีคะแนนสูงสุด เท่ากับ 25 ต่ำสุดเท่ากับ 5 คะแนน

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{25-5}{5} = 4$$

คะแนนอยู่ระหว่าง 1 - 5 หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์
 มิติที่ 2 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

คะแนนอยู่ระหว่าง 6 -10 หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์
 มิติที่ 2 อยู่ในระดับน้อย

คะแนนอยู่ระหว่าง 11 - 15 หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์
 มิติที่ 2 อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนอยู่ระหว่าง 16 - 20 หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์
 มิติที่ 2 อยู่ในระดับมาก

คะแนนอยู่ระหว่าง 21 - 25 หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์
 มิติที่ 2 อยู่ในระดับมากที่สุด

มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ มีข้อคำถาม 9 ข้อ ประกอบด้วย
 ตัวเลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีคะแนนสูงสุด เท่ากับ 45
 ต่ำสุดเท่ากับ 9 คะแนน

$$\text{อันตรภาคชั้น} = \frac{45-9}{5} = 7.2$$

5

คะแนนอยู่ระหว่าง 1 - 9 หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์
 มิติที่ 3 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

คะแนนอยู่ระหว่าง 10 -18 หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์
 มิติที่ 3 อยู่ในระดับน้อย

คะแนนอยู่ระหว่าง 19 - 27 หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์
 มิติที่ 3 อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนอยู่ระหว่าง 28 - 36 หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์
 มิติที่ 3 อยู่ในระดับมาก

คะแนนอยู่ระหว่าง 37 - 45 หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์
 มิติที่ 3 อยู่ในระดับมากที่สุด

มิตีที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร มีข้อคำถาม 8 ข้อ ประกอบด้วยตัวเลือก 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด โดยมีคะแนนสูงสุด เท่ากับ 40 ต่ำสุดเท่ากับ 8 คะแนน

$$\text{อันตรายกัชนี} = \frac{40-8}{5} = 6.4$$

คะแนนอยู่ระหว่าง 1 - 8 หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์
มิตีที่ 4 อยู่ในระดับน้อยที่สุด

คะแนนอยู่ระหว่าง 9 -16 หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์
มิตีที่ 4 อยู่ในระดับน้อย

คะแนนอยู่ระหว่าง 17 - 24 หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์
มิตีที่ 4 อยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนอยู่ระหว่าง 25 - 32 หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์
มิตีที่ 4 อยู่ในระดับมาก

คะแนนอยู่ระหว่าง 33 - 40 หมายถึง ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์
มิตีที่ 4 อยู่ในระดับมากที่สุด

2. วิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ปัจจัยด้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ณ ปัจจุบัน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ การใช้ข้อมูลสารสนเทศ ประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation S.D)

3. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลคุณลักษณะประชากร และปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ Chi-square

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ผู้ศึกษารวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสวนผึ้ง ที่มีคุณสมบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด จำนวน 122 คน มาวิเคราะห์ และเสนอผลการวิจัย จำแนกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะประชากร

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ

ตอนที่ 3 ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ และความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

ตอนที่ 5 สมมติฐานการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลคุณลักษณะประชากร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะประชากรของเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสวนผึ้ง ที่เป็นประชากรตัวอย่าง จำนวน 122 คน โดยใช้การแจกแจงความถี่ และร้อยละ ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวน และร้อยละของข้อมูลคุณลักษณะประชากรจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้

ปัจจัยด้านคุณลักษณะประชากร (n=122)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
1. ชาย	21	17.20
2. หญิง	101	82.80

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยด้านคุณลักษณะประชากร (n=122)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
อายุ		
20 – 30 ปี	65	53.30
31 – 40 ปี	36	29.50
41 ปีขึ้นไป	21	17.20
เฉลี่ย = 32.33 ปี, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 7.26, ต่ำสุด = 22 ปี, สูงสุด = 55 ปี		
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	34	27.90
ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	82	67.20
สูงกว่าปริญญาตรี	6	4.90
รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	36	29.50
10,000 – 20,000 บาท	63	51.60
20,001 – 30,000 บาท	17	13.90
30,001 บาทขึ้นไป	6	4.90

จากตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 82.80 มีอายุระหว่าง 20–30 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.30 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31–40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.50 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 67.20 รองลงมามีการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.90 รายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.60 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.50 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ

วิเคราะห์ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

1. ข้อมูลด้านการปฏิบัติงาน จำแนกเป็นประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ

2. การใช้ข้อมูลสารสนเทศ
3. ประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้
4. การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ
5. การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ

ตารางที่ 2 จำนวน และร้อยละของปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ จำแนกตามข้อมูลด้านการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ (n=122)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้อมูลด้านการปฏิบัติงาน		
ประสบการณ์การทำงาน		
1 – 7 ปี	61	50.00
8 – 14 ปี	34	27.90
15 ปีขึ้นไป	27	22.10
เฉลี่ย = 9.25 ปี, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 6.70, ต่ำสุด = 1 ปี, สูงสุด = 29 ปี		
ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ		
แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัช	10	8.20
ลูกจ้าง	45	36.90
พยาบาล	48	39.30
-ระดับปฏิบัติการ	37	3.29
-ระดับหัวหน้าฝ่าย/งาน	11	9.01
ข้าราชการอื่น ๆ	19	15.60
-ระดับปฏิบัติการ	11	9.03
-ระดับหัวหน้าฝ่าย/งาน	8	6.57

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ (n=122)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ข้อมูลด้านการปฏิบัติงาน (ต่อ)		
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ		
งานรักษาพยาบาล	60	49.18
งานข้อมูล	18	14.75
งานคอมพิวเตอร์	2	1.64
งานป้องกัน และฟื้นฟูสุขภาพ	10	8.20
งานบริหาร	17	13.93
งานสนับสนุน และจ่ายเวชภัณฑ์ และชั้นสูตร	15	12.30
กลุ่มภารกิจ		
กลุ่มภารกิจด้านอำนวยการ	37	30.30
กลุ่มภารกิจด้านเทคนิคบริการ	23	18.90
กลุ่มภารกิจด้านการพยาบาล	62	50.80

จากตารางที่ 2 กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีประสบการณ์การทำงาน 1-7 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีตำแหน่งงานเป็นพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 39.30 ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 3.29 รองลงมา เป็นลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 36.90 ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานรักษาพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 49.18 รองลงมาลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานข้อมูลคิดเป็นร้อยละ 14.75 ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มภารกิจด้านการพยาบาลตามโครงสร้างของโรงพยาบาลสวนผึ้ง คิดเป็นร้อยละ 50.80 รองลงมา อยู่ในกลุ่มภารกิจด้านอำนวยการคิดเป็นร้อยละ 30.30

ตารางที่ 3 จำนวน และร้อยละของปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ จำแนกตามการใช้ข้อมูลสารสนเทศ และประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้

ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ (n=122)	จำนวน (คน)	ร้อยละ
การใช้ข้อมูลสารสนเทศ		
ใช้ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน	43	35.20
ใช้เกือบทุกครั้ง	35	28.70
ค่อนข้างบ่อย	13	10.70
บางครั้ง	26	21.30
ไม่ใช้เลย	5	4.10
ประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้(ตอบได้มากกว่า 1 ประเภท)		
ข้อมูลสถิติ รายงานต่าง ๆ	94	77.00
ข้อมูลสถิติ รายงานต่าง ๆ ที่ได้มาจากการวิเคราะห์ และประมวลผล	47	38.50
เอกสารวิชาการ งานวิจัย บทความ วารสาร	56	45.90
สื่อประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ โปสเตอร์	62	50.80
ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และกราฟิกต่าง ๆ	49	40.20

จากตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้ข้อมูลสารสนเทศตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 35.20 รองลงมา มีการใช้ข้อมูลสารสนเทศบ่อยแต่ไม่ทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.70 และมีการใช้ข้อมูลสารสนเทศเป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.30 ตามลำดับ ประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ส่วนใหญ่เป็นข้อมูลสถิติ รายงานต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 77.00 รองลงมา เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ โปสเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 50.80 และเอกสารวิชาการ งานวิจัย บทความ วารสาร คิดเป็นร้อยละ 45.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 4 จำนวน และร้อยละของปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ จำแนกตามระดับคะแนนรวมของ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ (n=122)

ข้อความ	ระดับคะแนนรวม (แบ่งตามเกณฑ์)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)
การเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศ	2 (1.60)	28 (23.00)	67 (54.90)	23 (18.90)	2 (1.60)
การใช้ประโยชน์จากข้อมูล สารสนเทศ	15 (12.30)	55 (45.10)	45 (36.90)	6 (4.90)	1 (0.80)

จากตารางที่ 4 คะแนนรวม (แบ่งตามเกณฑ์)ของการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 54.90 ส่วนการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 45.10

ตารางที่ 5 จำนวน และร้อยละของปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ จำแนกตามระดับของการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ (n=122)

ข้อความ	เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน (คน) (ร้อยละ)				
1. ท่านสามารถเข้าถึง ข้อมูลสารสนเทศที่ ต้องการได้ (Access) อย่าง สะดวกตลอดเวลา	7 (5.70)	25 (20.50)	58 (47.50)	27 (22.10)	5 (4.10)
2. ท่านสามารถเข้าถึง ข้อมูลสารสนเทศที่ ต้องการได้ (Access) อย่าง รวดเร็ว	7 (5.70)	24 (19.70)	57 (46.70)	31 (25.40)	3 (2.50)
3. ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ ทันสมัยต่อการปฏิบัติงาน	6 (4.90)	34 (27.90)	62 (50.80)	17 (13.90)	3 (2.50)

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ข้อความ	เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน (คน) (ร้อยละ)				
4. ท่านสามารถแก้ไข/ ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศที่ ใช้ได้ด้วยตนเอง	3 (2.50)	14 (11.50)	59 (48.40)	36 (29.50)	10 (8.20)
5. ท่านสามารถค้นหาข้อมูล สารสนเทศที่ต้องการ ได้ ตลอดเวลาที่ต้องการ	9 (7.40)	32 (26.20)	47 (38.50)	29 (23.80)	5 (4.10)
6. มีการแลกเปลี่ยนข้อมูล สารสนเทศในการปฏิบัติงาน ระหว่างบุคคล หรือระหว่าง หน่วยงาน	6 (4.90)	35 (28.70)	57 (46.70)	21 (17.20)	3 (2.50)
7. องค์กรของท่านมีการจัด ระดับการเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศของผู้ใช้งาน	4 (3.30)	35 (28.70)	60 (49.20)	19 (15.60)	4 (3.30)
8. องค์กรของท่านใช้ นโยบาย และหลักปฏิบัติ ด้านความปลอดภัยของ ข้อมูลสารสนเทศภายใน องค์กร	10 (8.20)	38 (31.10)	57 (46.70)	13 (10.70)	4 (3.30)
9. การใช้ข้อมูลสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานของท่าน ต้องผ่านกระบวนการหลาย ขั้นตอนกว่าจะได้นำมาใช้	2 (1.60)	12 (9.80)	67 (54.90)	34 (27.90)	7 (5.70)
10. เกิดปัญหาทุกครั้งที่มีการ นำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการ ปฏิบัติงาน	6 (4.90)	36 (29.50)	61 (50.00)	15 (12.30)	4 (3.30)

ค่าเฉลี่ย = 30.55 คะแนน, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 5.39, ค่าสุด = 18 คะแนน, สูงสุด = 46 คะแนน

จากตารางที่ 5 การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ รายข้อที่กลุ่มตัวอย่างตอบสูงสุดคือ การใช้ข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานของท่านต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอนกว่าจะได้นำมาใช้ ร้อยละ 54.90 รองลงมา คือ ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน ร้อยละ 50.80 เกิดปัญหาทุกครั้งที่มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 50.00 และองค์กรของท่าน มีการจัดระดับการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของผู้ใช้งาน ร้อยละ 49.20 ตามลำดับ การวิเคราะห์ผล รายข้อพบว่าความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศได้แก่

ข้อที่ 1 ความสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการได้ (Access) อย่างสะดวก ตลอดเวลา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 47.50 รองลงมา อยู่ในระดับน้อย ร้อยละ 22.10

ข้อที่ 2 ความสามารถเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการได้ (Access) อย่างรวดเร็ว ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 46.70 รองลงมา อยู่ในระดับน้อย ร้อยละ 25.40

ข้อที่ 3 ความทันสมัยของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ ต่อการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 50.80 รองลงมา อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 27.90

ข้อที่ 4 ความสามารถที่จะแก้ไข/ปรับปรุงข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ได้ด้วยตนเอง ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 48.40 รองลงมา อยู่ในระดับน้อย ร้อยละ 29.50

ข้อที่ 5 ความสามารถค้นหาข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการได้ตลอดเวลาที่ต้องการ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 38.50 รองลงมา อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 26.20

ข้อที่ 6 มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานระหว่างบุคคล หรือระหว่างหน่วยงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 46.70 รองลงมา อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 28.70

ข้อที่ 7 การจัดระดับการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของผู้ใช้งานขององค์กร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 49.20 รองลงมา อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 28.70

ข้อที่ 8 การใช้นโยบาย และหลักปฏิบัติด้านความปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 46.70 รองลงมา อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 31.10

ข้อที่ 9 การใช้ข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานของท่านต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอนกว่าจะได้นำมาใช้ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 54.90 รองลงมา อยู่ในระดับน้อย ร้อยละ 27.90

ข้อที่ 10 เกิดปัญหาทุกครั้งที่มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 50.00 รองลงมา อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 29.50

ตารางที่ 6 จำนวน และร้อยละของปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ จำแนกตามระดับของการใช้
ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ (ต่อ) (n=122)

ข้อความ	การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)
1. การใช้ข้อมูลสารสนเทศ ทำให้ปฏิบัติงานได้ดี	18 (14.80)	54 (44.30)	44 (36.10)	5 (4.10)	1 (0.80)
2. การใช้ข้อมูลสารสนเทศ ทำให้การปฏิบัติงานบรรลุ เป้าหมายที่กำหนดไว้	18 (14.80)	44 (36.10)	55 (45.10)	4 (3.30)	1 (0.80)
3. ท่านใช้ข้อมูล สารสนเทศที่ต้องการได้ ตามวัตถุประสงค์ (Use) ของการทำงาน	10 (8.20)	42 (34.40)	60 (49.20)	9 (7.40)	1 (0.80)
4. ท่านใช้ข้อมูล สารสนเทศในการปฏิบัติ งานอย่างมีจริยธรรม และ ถูกกฎหมาย	16 (13.10)	71 (58.20)	33 (27.00)	1 (0.80)	1 (0.80)
5. ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้มี ความเหมาะสม และ สอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ	13 (10.70)	56 (45.90)	46 (37.70)	6 (4.90)	1 (0.80)
6. ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพใน การทำงาน	17 (13.90)	65 (53.30)	34 (27.90)	5 (4.10)	1 (0.80)
7. ท่านสามารถระบุปัญหา ได้จากการใช้ข้อมูล สารสนเทศ	9 (7.40)	47 (38.50)	56 (45.90)	9 (7.40)	1 (0.80)

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ข้อความ	การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)
8. ท่านใช้ข้อมูลสารสนเทศในการวางแผนการทำงานภายในหน่วยงานหรือองค์กร	10 (8.20)	54 (44.30)	47 (38.50)	9 (7.40)	2 (1.60)
9. ท่านใช้ข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน	12 (9.80)	49 (40.20)	48 (39.30)	10 (8.20)	3 (2.50)
10. ท่านใช้ข้อมูลสารสนเทศในการควบคุม กำกับ การปฏิบัติงานทุกประเภทได้	11 (9.00)	37 (30.30)	59 (48.40)	12 (9.80)	3 (2.50)
11. ท่านประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศในทุกขั้นตอนในการปฏิบัติงาน	10 (8.20)	35 (28.70)	63 (51.60)	12 (9.80)	2 (1.60)
12. ความล้มเหลวในการปฏิบัติงานเกิดจากการใช้ข้อมูลสารสนเทศมากเกินไป	12 (9.80)	39 (32.00)	52 (42.60)	16 (13.10)	3 (2.50)
13. ความล้มเหลวในการปฏิบัติงานเกิดจากการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ไร้ประสิทธิภาพ	14 (11.50)	28 (23.00)	49 (40.20)	27 (22.10)	4 (3.30)
14. ท่านสามารถเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศจากหลายแหล่งในการปฏิบัติงานได้	6 (4.90)	41 (33.60)	60 (49.20)	12 (9.80)	3 (2.50)

ค่าเฉลี่ย = 48.75 คะแนน, ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 8.24, ต่ำสุด = 18 คะแนน, สูงสุด = 69 คะแนน

จากตารางที่ 6 การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศรายชื่อที่กลุ่มตัวอย่างตอบสูงสุด คือ การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม และถูกกฎหมาย ร้อยละ 58.20 รองลงมา คือ ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ร้อยละ 53.30 ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ ร้อยละ 45.90 และท่านใช้ข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 40.20 ตามลำดับ และอธิบายรายชื่อ ซึ่งแบ่งได้ 2 กลุ่มตามระดับของการใช้ได้แก่ ระดับมากและระดับปานกลางดังนี้

กลุ่มที่ 1 การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่

ข้อที่ 1 การใช้ข้อมูลสารสนเทศทำให้ปฏิบัติงานได้ดี ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 44.30 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 36.10

ข้อที่ 4 การใช้ข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม และถูกกฎหมาย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 58.20 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 27.00

ข้อที่ 5 ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 45.90 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 37.70

ข้อที่ 6 ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 53.30 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 27.90

ข้อที่ 8 การใช้ข้อมูลสารสนเทศในการวางแผนการทำงานภายในหน่วยงานหรือองค์กร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 44.30 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 38.50

ข้อที่ 9 การใช้ข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 40.20 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 39.30

กลุ่มที่ 2 การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศที่อยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่

ข้อที่ 2 การใช้ข้อมูลสารสนเทศทำให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 45.10 รองลงมา อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 36.10

ข้อที่ 3 การใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการได้ตามวัตถุประสงค์ (Use) ของการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 49.20 รองลงมา อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 34.40

ข้อที่ 7 การสามารถระบุปัญหาได้จากการใช้ข้อมูลสารสนเทศ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 45.90 รองลงมา อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 38.50

ข้อที่ 10 การใช้ข้อมูลสารสนเทศในการควบคุม กำกับ การปฏิบัติงานทุกประเภทได้ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 48.40 รองลงมา อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 30.30

ข้อที่ 11 การประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศในทุกขั้นตอนในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 51.60 รองลงมา อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 28.70

ข้อที่ 12 ความล้มเหลวในการปฏิบัติงานเกิดจากการใช้ข้อมูลสารสนเทศมากเกินไป ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 42.60 รองลงมา อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 32.00

ข้อที่ 13 ความล้มเหลวในการปฏิบัติงานเกิดจากการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ไร้ประสิทธิภาพ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 40.20 รองลงมา อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 23.00

ข้อที่ 14 การสามารถเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศจากหลายแหล่งในการปฏิบัติงานได้ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 59.20 รองลงมา อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 33.60

ตอนที่ 3 ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

การวิเคราะห์ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี 4 มิติ โดยใช้การแจกแจงความถี่ และร้อยละ

ตารางที่ 7 จำนวน และร้อยละของความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ จำแนกตาม ระดับคะแนนรวม 4 มิติ (n=122)

คะแนนรวม	ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง (แบ่งตามเกณฑ์)				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)
มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิภาพตามยุทธศาสตร์	21 (17.20)	77 (63.10)	20 (16.40)	3 (2.50)	1 (0.80)
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ	50 (41.00)	63 (51.60)	9 (7.40)	0 (0.00)	0 (0.00)
มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ	23 (18.90)	83 (68.00)	15 (12.30)	0 (0.00)	1 (0.80)
มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร	14 (11.50)	77 (63.10)	29 (23.80)	1 (0.80)	1 (0.80)

จากตารางที่ 7 คะแนนรวม (แบ่งตามเกณฑ์) ของความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ในมิติที่ 1, 2, 3 และ 4 ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 63.10, 51.60, 68.00 และ 63.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 8 จำนวน และร้อยละของความสำเร็จในมิติที่ 1 จำแนกตามระดับ (n=122)

ข้อความ	ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)
1. ความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติขึ้นอยู่กับประเภทข้อมูลสารสนเทศที่ใช้	9 (7.40)	59 (48.40)	40 (32.80)	12 (9.80)	2 (1.60)
2. ผลงานที่สำเร็จเกิดจากการใช้ข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงาน	10 (8.20)	63 (51.60)	38 (31.10)	9 (7.40)	2 (1.60)
3. ผลงานของท่านสนองตอบนโยบายของหน่วยงาน หรือองค์กร	10 (8.20)	63 (51.60)	42 (34.40)	6 (4.90)	1 (0.80)
4. ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน หรือองค์กร	7 (5.70)	66 (54.10)	43 (35.20)	5 (4.10)	1 (0.80)
5. ผลสัมฤทธิ์ของงานเกิดจากการประสานงานกันระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	13 (10.70)	54 (44.30)	44 (36.10)	10 (8.20)	1 (0.80)
6. การบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้ทำให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์	18 (14.80)	70 (57.40)	29 (23.80)	4 (3.30)	1 (0.80)
7. แผนงานที่ดี และมีมาตรฐานที่ใช้ควบคุมการปฏิบัติงานทำให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์	21 (17.20)	69 (56.60)	28 (23.00)	3 (2.50)	1 (0.80)

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ข้อความ	ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)
8. การนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติจริงทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน	20 (16.40)	69 (56.60)	28 (23.00)	4 (3.30)	1 (0.80)

ค่าเฉลี่ย = 29.38 คะแนน, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 5.22, ค่าสุด = 8 คะแนน, สูงสุด = 40 คะแนน

จากตารางที่ 8 ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ในมิติที่ 1 รายข้อที่กลุ่มตัวอย่างตอบสูงสุด คือ การบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้ดีทำให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์ ร้อยละ 57.40 รองลงมา คือ แผนงานที่ดี และมีมาตรฐานที่ใช้ควบคุมการปฏิบัติงานทำให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์ และการนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติจริงทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน ร้อยละ 56.60 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน หรือองค์กร ร้อยละ 54.10 และผลงานที่สำเร็จเกิดจากการใช้ข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ และอธิบายรายชื่อ ได้ดังนี้

ข้อที่ 1 ความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติขึ้นอยู่กับประเภทข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 48.40 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 32.80

ข้อที่ 2 ผลงานที่สำเร็จเกิดจากการใช้ข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 51.60 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 31.10

ข้อที่ 3 ผลงานของท่านสนองตอบนโยบายของหน่วยงาน หรือองค์กร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 51.60 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 34.40

ข้อที่ 4 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน หรือองค์กร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 54.10 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 35.20

ข้อที่ 5 ผลสัมฤทธิ์ของงานเกิดจากการประสานงานกันระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 44.30 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 36.10

ข้อที่ 6 การบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้ดีทำให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 57.40 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 23.80

ข้อที่ 7 แผนงานที่ดี และมีมาตรฐานที่ใช้ควบคุมการปฏิบัติงานทำให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 56.60 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 23.00

ข้อที่ 8 การนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติจริงทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 56.60 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 23.00

ตารางที่ 9 จำนวน และร้อยละของความสำเร็จใน มิติที่ 2 จำแนกตามระดับ (n=122)

ข้อความ	ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)
9. ในการปฏิบัติงานของท่านสามารถทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ	15 (12.30)	77 (63.10)	29 (23.80)	1 (0.80)	0 (0.00)
10. เมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานท่านสามารถแก้ไปปัญหาได้ โดยไม่มีผลกระทบร้ายแรงต่อผู้อื่น	9 (7.40)	76 (62.30)	37 (30.30)	0 (0.00)	0 (0.00)
11. ในการปฏิบัติงานท่านเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในงาน	12 (9.80)	79 (64.80)	29 (23.80)	1 (0.80)	1 (0.80)
12. ท่านปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต	61 (50.00)	49 (40.20)	12 (9.80)	0 (0.00)	0 (0.00)
13. ท่านปฏิบัติงานบนมาตรฐานการให้บริการตามที่หน่วยงานกำหนด	37 (30.30)	64 (52.50)	21 (17.20)	0 (0.00)	0 (0.00)

ค่าเฉลี่ย = 19.99 คะแนน, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 2.52, ต่ำสุด = 15 คะแนน, สูงสุด = 25 คะแนน

จากตารางที่ 9 ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ในมิติที่ 2 รายข้อที่กลุ่มตัวอย่างตอบสูงสุด คือ ในการปฏิบัติงานท่านเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในงาน ร้อยละ 64.80 รองลงมา คือ ในการปฏิบัติงานของท่านสามารถทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ร้อยละ 63.10 และเมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานท่านสามารถแก้ไปปัญหาได้ โดยไม่มีผลกระทบร้ายแรงต่อผู้อื่น ร้อยละ 62.30 และอธิบายรายชื่อ ได้ดังนี้

ข้อที่ 9 ในการปฏิบัติงานของท่านสามารถทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 63.10 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 23.80

ข้อที่ 10 เมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้ โดยไม่มีผลกระทบร้ายแรงต่อผู้อื่น ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 62.30 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 30.30

ข้อที่ 11 ในการปฏิบัติงานท่านเปิด โอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 64.80 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 23.80

ข้อที่ 12 ท่านปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 50.00 รองลงมา อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 40.20

ข้อที่ 13 ท่านปฏิบัติงานบนมาตรฐานการให้บริการตามที่หน่วยงานกำหนด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 52.50 รองลงมา อยู่ในระดับมากที่สุด ร้อยละ 30.30

ตารางที่ 10 จำนวน และร้อยละของความสำเร็จในมิติที่ 3 จำแนกตามระดับ (n=122)

ข้อความ	ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)
14. ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศทำให้เกิดผลสำเร็จตรงตามเป้าหมายของหน่วยงาน หรือองค์กร	18 (14.80)	59 (48.40)	40 (32.80)	3 (2.50)	2 (1.60)
15. งานที่ปฏิบัติสำเร็จอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของหน่วยงาน หรือองค์กร ขึ้นอยู่กับข้อมูลสารสนเทศที่ใช้	11 (9.00)	59 (48.40)	49 (40.20)	1 (0.80)	2 (1.60)
16. ความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความถูกต้องตรงตามข้อกำหนดของหน่วยงานหรือองค์กร	15 (12.30)	40 (57.40)	36 (29.50)	0 (0.00)	1 (0.80)
17. การปฏิบัติงานของท่านมีความครบถ้วน สมบูรณ์ตามมาตรฐานที่กำหนด	9 (7.40)	75 (61.50)	37 (30.30)	0 (0.00)	1 (0.80)
18. การปฏิบัติงานของท่านทันตามระยะเวลาที่หน่วยงาน หรือองค์กร กำหนด	12 (9.80)	76 (62.30)	32 (26.20)	1 (0.80)	1 (0.80)
19. ท่านใช้วัสดุอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดเท่าที่จำเป็น	18 (14.80)	78 (63.90)	24 (19.70)	1 (0.80)	1 (0.80)
20. ผลงานที่สำเร็จคุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้	16 (13.10)	73 (59.80)	31 (25.40)	1 (0.80)	1 (0.80)

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ข้อความ	ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)
21. ท่านสามารถลดขั้นตอนบางขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้ เมื่อเห็นว่าไม่ขั้นตอนนั้นไม่สำคัญ	12 (9.80)	68 (55.70)	36 (29.50)	5 (4.10)	1 (0.80)
22. ท่านจัดทำต้นทุนต่อหน่วยของการของการปฏิบัติงานเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการปฏิบัติงานในครั้งต่อไปหน่วยงาน หรือองค์กรกำหนด	5 (4.10)	54 (44.30)	46 (37.70)	15 (12.30)	2 (1.60)

ค่าเฉลี่ย = 33.50 คะแนน, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 4.86, ค่าสุด = 9 คะแนน, สูงสุด = 45 คะแนน

จากตารางที่ 10 ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ในมิติที่ 3 รายข้อที่กลุ่มตัวอย่างตอบสูงสุด คือท่านใช้วัสดุอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดเท่าที่จำเป็น ร้อยละ 63.90 รองลงมา คือ การปฏิบัติงานของท่านทันตามระยะเวลาที่หน่วยงาน หรือองค์กรกำหนด ร้อยละ 62.30 การปฏิบัติงานของท่านมีความครบถ้วน สมบูรณ์ตามมาตรฐานที่กำหนด ร้อยละ 61.50 และผลงานที่สำเร็จคุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้ ร้อยละ 59.80 ตามลำดับ และอธิบายรายชื่อ ได้ดังนี้

ข้อที่ 14 ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศทำให้เกิดผลสำเร็จตรงตามเป้าหมายของหน่วยงาน หรือองค์กร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 48.40 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 32.80

ข้อที่ 15 งานที่ปฏิบัติสำเร็จอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของหน่วยงาน หรือองค์กร ขึ้นอยู่กับข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 48.40 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 40.20

ข้อที่ 16 ความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ตรงตามข้อกำหนดของหน่วยงาน หรือองค์กร ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 57.40 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 29.50

ข้อที่ 17 การปฏิบัติงานของท่านมีความครบถ้วน สมบูรณ์ตามมาตรฐานที่กำหนด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 61.50 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 30.30

ข้อที่ 18 การปฏิบัติงานของท่านทันตามระยะเวลาที่หน่วยงาน หรือองค์กรกำหนด ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 62.30 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 26.20

ข้อที่ 19 ท่านใช้วัสดุอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดเท่าที่จำเป็น ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 63.90 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 19.70

ข้อที่ 20 ผลงานที่สำเร็จคุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 59.80 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 25.40

ข้อที่ 21 ท่านสามารถลดขั้นตอนบางขั้นตอนในการปฏิบัติงานได้ เมื่อเห็นว่าไม่ขั้นตอนนั้นไม่สำคัญ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 55.70 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 29.50

ข้อที่ 22 ท่านจัดทำต้นทุนต่อหน่วยของการของการปฏิบัติงานเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 44.30 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 37.70

ตารางที่ 11 จำนวน และร้อยละของความสำเร็จในมิติที่ 4 จำแนกตามระดับ(n=122)

ข้อความ	ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)
23. ผลงานของท่านสามารถนำมาพัฒนาหน่วยงานได้	13 (10.70)	63 (51.60)	40 (32.80)	5 (4.10)	1 (0.80)
24. ท่านมีการนำความรู้ที่ได้จากการอบรม/สัมมนามาพัฒนางานได้	15 (12.30)	64 (52.50)	38 (31.10)	4 (3.30)	1 (0.80)
25. ท่านสามารถเผยแพร่ความรู้ให้กับบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้	11 (9.00)	64 (52.50)	42 (34.40)	4 (3.30)	1 (0.80)
26. ท่านสามารถจัดทำแผนหรือวางแผนงานที่จะปฏิบัติได้	8 (6.60)	65 (53.30)	46 (37.70)	2 (1.60)	1 (0.80)
27. ท่านสามารถนำแผนที่ได้จัดทำไว้สู่การปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้	7 (5.70)	63 (51.60)	49 (40.20)	2 (1.60)	1 (0.80)
28. ท่านสามารถคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน	4 (3.30)	43 (35.20)	57 (46.70)	15 (12.30)	3 (2.50)
29. ท่านสามารถจัดการความรู้ตามแผนการจัดการความรู้ในองค์กรเพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ขององค์กรได้	5 (4.10)	47 (38.50)	64 (52.50)	4 (3.30)	2 (1.60)

ตารางที่ 11 (ต่อ)

ข้อความ	ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)	จำนวน (คน) (ร้อยละ)
30. ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน และนำเสนอการเปลี่ยนแปลงไปสู่การปฏิบัติ	7 (5.70)	48 (39.30)	49 (40.20)	14 (11.50)	4 (3.30)

ค่าเฉลี่ย = 28.25 คะแนน, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 5.01, ค่าสุด = 8 คะแนน, สูงสุด = 40 คะแนน

จากตารางที่ 11 ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ในมิติที่ 4 รายข้อที่กลุ่มตัวอย่างตอบสูงสุด คือ ท่านสามารถจัดทำแผน หรือวางแผนงานที่จะปฏิบัติได้ ร้อยละ 53.30 รองลงมา คือ ท่านมีการนำความรู้ที่ได้จากการอบรม/สัมมนามาพัฒนางานได้ และท่านสามารถเผยแพร่ความรู้ให้กับบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ ร้อยละ 52.50 ผลงานของท่านสามารถนำมาพัฒนาหน่วยงานได้ และท่านสามารถนำแผนที่ได้จัดทำไว้สู่การปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ ร้อยละ 51.60 ตามลำดับ และอธิบายรายชื่อ ได้ดังนี้

ข้อที่ 23 ผลงานของท่านสามารถนำมาพัฒนาหน่วยงานได้ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 51.60 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 32.80

ข้อที่ 24 ท่านมีการนำความรู้ที่ได้จากการอบรม/สัมมนามาพัฒนางานได้ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 52.50 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 31.10

ข้อที่ 25 ท่านสามารถเผยแพร่ความรู้ให้กับบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 51.60 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 34.40

ข้อที่ 26 ท่านสามารถจัดทำแผน หรือวางแผนงานที่จะปฏิบัติได้ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 53.30 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 37.70

ข้อที่ 27 ท่านสามารถนำแผนที่ได้จัดทำไว้สู่การปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 51.60 รองลงมา อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 40.20

ข้อที่ 28 ท่านสามารถคิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ ในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 46.70 รองลงมา อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 35.20

ข้อที่ 29 ท่านสามารถจัดการความรู้ตามแผนการจัดการความรู้ในองค์กรเพื่อสนับสนุน ประเด็นยุทธศาสตร์ขององค์กรได้ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 52.50 รองลงมา อยู่ใน ระดับมาก ร้อยละ 38.50

ข้อที่ 30 ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน และนำเสนอการเปลี่ยนแปลงไปสู่การปฏิบัติ ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 40.20 รองลงมา อยู่ในระดับมาก ร้อยละ 39.30

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ และความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ จำแนกตาม ประสบการณ์การทำงาน ตำแหน่งงาน และลักษณะงานที่ปฏิบัติ กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

ตารางที่ 12 ความสัมพันธ์ระหว่างประสบการณ์การทำงาน กับการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

ประสบการณ์การทำงาน	ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์		รวม	χ^2	df	Significant
	สำเร็จ	ไม่สำเร็จ				
มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์						
1-7 ปี	37	24	61	0.575	2	0.750
8-14 ปี	23	11	34			
15 ปีขึ้นไป	18	9	27			
รวม	78	44	122			
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ						
1-7 ปี	12	49	61	12.268	2	0.002
8-14 ปี	9	25	34			
15 ปีขึ้นไป	0	27	27			
รวม	21	122	122			
มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ						
1-7 ปี	19	42	61	0.741	2	0.690
8-14 ปี	10	24	34			
15 ปีขึ้นไป	6	21	27			
รวม	35	87	122			

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ประสพการณ์ การทำงาน	ความสำเร็จของการ ปฏิบัติงานตามแผน ยุทธศาสตร์		รวม	χ^2	df	Significant
	สำเร็จ	ไม่สำเร็จ				
มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร						
1-7 ปี	36	25	61	8.238	2	0.016
8-14 ปี	16	18	34			
15 ปีขึ้นไป	7	20	27			
รวม	59	63	122			

จากตารางที่ 12 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสพการณ์การทำงาน 1-7 ปีใน ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ในมิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ร้อยละ 47.44 ในมิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 57.14 ในมิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ร้อยละ 54.29 และในมิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ร้อยละ 61.02 และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติไค-สแควร์ (χ^2 -test) พบว่า ประสพการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง ในมิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และ มิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$) ส่วนในมิติ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ และมิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$)

ตารางที่ 13 ความสัมพันธ์ระหว่างตำแหน่งงาน กับการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาล
สวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

ตำแหน่งงาน	ความสำเร็จของการ ปฏิบัติงานตามแผน ยุทธศาสตร์		รวม	χ^2	df	Significant
	สำเร็จ	ไม่สำเร็จ				
มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์						
แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร	4	6	10	9.503	3	0.036
พยาบาล	28	20	48			
ข้าราชการอื่น ๆ	17	2	19			
ลูกจ้าง	29	16	45			
รวม	78	44	122			
มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ						
แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร	3	7	10	9.183	3	0.027
พยาบาล	35	13	48			
ข้าราชการอื่น ๆ	16	3	19			
ลูกจ้าง	33	12	45			
รวม	87	35	122			
มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร						
แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร	2	8	10	8.696	3	0.034
พยาบาล	26	22	48			
ข้าราชการอื่น ๆ	14	5	19			
ลูกจ้าง	21	24	45			
รวม	63	59	122			

จากตารางที่ 13 ผลการศึกษา พบว่า ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง รองลงมาเป็นพยาบาล ในมิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ร้อยละ 37.18 และ 35.89 ตามลำดับ ตำแหน่งงานเป็นพยาบาล รองลงมาเป็นลูกจ้าง ในมิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ร้อยละ 40.23 และ 37.93 ตามลำดับ และในมิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ร้อยละ 41.27 และ 33.33 ตามลำดับ และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติไค-สแควร์ (X^2 -test) พบว่า ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งในมิติ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์, มิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$) ส่วนในมิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการไม่สามารถหาความสัมพันธ์ได้ เนื่องจากละเมิดเงื่อนไขทางสถิติไค-สแควร์ (X^2 -test) เรื่องความถี่คาดหวัง (Expected Frequency) ที่ค่า Expected values ในแต่ละเซลล์ของตารางต้องมีค่าอย่างน้อยเท่ากับหรือน้อยกว่า 5 ได้ (แต่ไม่ใช่ 0) จะต้องมีไม่เกิน 20% ของจำนวนเซลล์ทั้งหมด (วิเชียร เกตุสิงห์ 2534 : 24 และธวัชชัย วรพงศ์ธร 2530 : 4)

ตารางที่ 14 ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน จำแนกตามกลุ่มภารกิจ กับการปฏิบัติงานตาม
แผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

ลักษณะงาน (แบ่งตามกลุ่มภารกิจ)	ความสำเร็จของการ ปฏิบัติงานตามแผน ยุทธศาสตร์		รวม	χ^2	df	Significant
	สำเร็จ	ไม่สำเร็จ				
มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์						
กลุ่มอำนวยการ	28	9	37	3.734	2	0.155
กลุ่มเทคนิคบริการ	15	8	23			
กลุ่มการพยาบาล	35	27	62			
รวม	78	44	122			
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ						
กลุ่มอำนวยการ	32	5	37	0.572	2	0.751
กลุ่มเทคนิคบริการ	19	4	23			
กลุ่มการพยาบาล	50	12	62			
รวม	101	21	122			
มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ						
กลุ่มอำนวยการ	30	7	37	3.202	2	0.202
กลุ่มเทคนิคบริการ	17	6	23			
กลุ่มการพยาบาล	40	22	62			
รวม	87	35	122			
มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร						
กลุ่มอำนวยการ	19	18	37	4.003	2	0.135
กลุ่มเทคนิคบริการ	16	7	23			
กลุ่มการพยาบาล	28	34	62			
รวม	63	59	122			

จากตารางที่ 14 ผลการศึกษา พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นงานรักษาพยาบาลอยู่ในกลุ่มภารกิจการพยาบาล ในมิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ร้อยละ 44.87 ในมิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 49.50 ในมิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ร้อยละ 45.98 และในมิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ร้อยละ 44.44 และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติไค-สแควร์ (X^2 -test) พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลสวนผึ้ง ในมิติ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์, มิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ, มิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$)

ตารางที่ 15 ความสัมพันธ์ระหว่างจำนวนประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้กับการ
ปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

ประเภทของข้อมูล สารสนเทศ	ความสำเร็จของการ ปฏิบัติงานตามแผน ยุทธศาสตร์		รวม	χ^2	df	Significant
	สำเร็จ	ไม่สำเร็จ				
มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์						
ใช้ 1 ประเภท	24	20	44	5.756	1	0.016
ใช้มากกว่า 1 ประเภท	59	19	78			
รวม	83	39	122			
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ						
ใช้ 1 ประเภท	14	7	21	0.022	1	0.883
ใช้มากกว่า 1 ประเภท	69	32	101			
รวม	83	39	122			
มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ						
ใช้ 1 ประเภท	22	13	35	0.605	1	0.437
ใช้มากกว่า 1 ประเภท	61	26	87			
รวม	83	39	122			
มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร						
ใช้ 1 ประเภท	36	23	59	2.586	1	0.108
ใช้มากกว่า 1 ประเภท	47	16	63			
รวม	83	39	122			

จากตารางที่ 15 ผลการศึกษา พบว่า ประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้มากกว่า 1 ประเภท ในมิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ร้อยละ 48.36 ในมิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 56.56 ในมิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ร้อยละ 50.00 และในมิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ร้อยละ 41.34 และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติไค-สแควร์ (χ^2 -test) พบว่า จำนวนประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ มีความสัมพันธ์

กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งในมิติ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$) ส่วนในมิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ, มิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$)

ตารางที่ 16 ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

การใช้ข้อมูลสารสนเทศ	ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์		รวม	χ^2	df	Significant
	สำเร็จ	ไม่สำเร็จ				
มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์						
เกือบทุกครั้งหรือตลอดเวลา	53	25	78	1.690	2	0.430
ค่อนข้างบ่อย	8	5	13			
บางครั้งหรือไม่ใช้เลย	17	14	31			
รวม	78	44	122			
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ						
เกือบทุกครั้งหรือตลอดเวลา	66	12	78	2.616	2	0.270
ค่อนข้างบ่อย	12	1	13			
บางครั้งหรือไม่ใช้เลย	23	8	31			
รวม	101	21	122			
มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ						
เกือบทุกครั้งหรือตลอดเวลา	56	22	78	1.833	2	0.400
ค่อนข้างบ่อย	11	2	13			
บางครั้งหรือไม่ใช้เลย	20	11	31			
รวม	87	35	122			

ตารางที่ 16 (ต่อ)

การใช้ ข้อมูลสารสนเทศ	ความสำเร็จของการ ปฏิบัติงานตามแผน ยุทธศาสตร์		รวม	χ^2	df	Significant
	สำเร็จ	ไม่สำเร็จ				
มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร						
เกือบทุกครั้งหรือ ตลอดเวลา	46	32	78	5.077	2	0.079
ค่อนข้างบ่อย	6	7	13			
บางครั้งหรือไม่ใช้เลย	11	20	31			
รวม	63	59	122			

จากตารางที่ 16 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้ข้อมูลสารสนเทศ เกือบทุกครั้งหรือใช้ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานในมิติ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ร้อยละ 43.44 ในมิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 54.10 ในมิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ร้อยละ 45.90 และในมิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ร้อยละ 37.70 และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติไค-สแควร์ (χ^2 -test) พบว่า การใช้ข้อมูลสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งในมิติ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์, มิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ, มิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$)

ตารางที่ 17 ความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จของการปฏิบัติงาน
ตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

การเข้าถึง ข้อมูลสารสนเทศ	ความสำเร็จของการ ปฏิบัติงานตามแผน ยุทธศาสตร์		รวม	χ^2	df	Significant
	สำเร็จ	ไม่สำเร็จ				
มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์						
มากถึงมากที่สุด	26	4	30	15.185	2	0.001
ปานกลาง	43	24	67			
น้อยถึงน้อยที่สุด	9	16	25			
รวม	78	44	122			
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ						
มากถึงมากที่สุด	27	3	30	5.177	2	0.075
ปานกลาง	57	10	67			
น้อยถึงน้อยที่สุด	17	8	25			
รวม	101	21	122			
มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ						
มากถึงมากที่สุด	28	2	30	19.201	2	< 0.05
ปานกลาง	49	18	67			
น้อยถึงน้อยที่สุด	10	15	25			
รวม	87	35	122			
มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร						
มากถึงมากที่สุด	24	6	30	15.660	2	< 0.05
ปานกลาง	32	35	67			
น้อยถึงน้อยที่สุด	7	18	25			
รวม	63	59	122			

จากตารางที่ 17 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ ในระดับปานกลาง ในมิติ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ร้อยละ 35.25 ในมิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 46.72 ในมิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ร้อยละ 40.16 และในมิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ร้อยละ 28.57 และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติไค-สแควร์ (X^2 -test) พบว่า การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง ในมิติ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ในระดับปานกลาง, มิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ในระดับปานกลาง และ มิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$) ส่วนในมิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$)

ตารางที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ	ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์		รวม	χ^2	df	Significant
	สำเร็จ	ไม่สำเร็จ				
มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์						
มากถึงมากที่สุด	58	12	70	25.503	1	< 0.05
น้อยที่สุดถึงปานกลาง	20	32	52			
รวม	78	44	122			
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ						
มากถึงมากที่สุด	65	5	70	11.687	1	0.001
น้อยที่สุดถึงปานกลาง	36	16	52			
รวม	101	21	122			
มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ						
มากถึงมากที่สุด	61	9	70	20.120	1	< 0.05
น้อยที่สุดถึงปานกลาง	26	26	52			
รวม	87	35	122			
มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร						
มากถึงมากที่สุด	48	22	70	18.854	1	< 0.05
น้อยที่สุดถึงปานกลาง	15	37	52			
รวม	63	59	122			

จากตารางที่ 18 ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ ในระดับมากถึงมากที่สุด ในมิติ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ร้อยละ 47.54 ในมิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 53.28 ในมิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ร้อยละ 50.00 และในมิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ร้อยละ 42.86 และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติไค-สแควร์ (X^2 -test) พบว่า การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ ในระดับมากถึงมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$)

การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

1. ประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้แตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งแตกต่างกัน พบว่า ประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้แตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งแตกต่างกัน ในมิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ($p = 0.016$) แต่ประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้แตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งไม่แตกต่างกัน ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ($p = 0.883$), มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ($p = 0.437$), และมิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ($p = 0.108$) จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 1

2. การใช้ข้อมูลสารสนเทศแตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งแตกต่างกันพบว่า การใช้ข้อมูลสารสนเทศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งไม่แตกต่างกัน ในมิติ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ($p = 0.430$), มิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ($p = 0.270$), มิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ($p = 0.400$) และ มิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ($p = 0.079$) จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3

3. การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศแตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งแตกต่างกันพบว่า การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ แตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งแตกต่างกัน ในมิติ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ($p = 0.001$), มิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ($p = < 0.05$) และ มิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ($p = < 0.05$) แต่ส่วนในของการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ แตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์

โรงพยาบาลสวนผึ้ง ไม่แตกต่างกันมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ($p = 0.075$) จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2

4. การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศแตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งแตกต่างกันพบว่า การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ แตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งแตกต่างกัน ในมิติ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ($p = < 0.05$), มิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ($p = 0.001$), มิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ($p = < 0.05$) และ มิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ($p = < 0.05$) ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี” เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการปฏิบัติงาน การเข้าถึงและการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข โรงพยาบาลสวนผึ้ง และความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการปฏิบัติงาน และการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข และเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ของโรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี โดยแบ่งกลุ่มตามโครงสร้างของการบริหารของโรงพยาบาลสวนผึ้งมี 3 กลุ่ม คือ 1. กลุ่มการพยาบาล 2. กลุ่มเทคนิคบริการ และ 3. กลุ่มอำนวยการ จำนวน 122 คน

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณลักษณะประชากรของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 82.80 มีอายุระหว่าง 20–30 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.30 รองลงมา มีอายุระหว่าง 31–40 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.50 ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 67.20 รองลงมา มีการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 27.90 รายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,000 – 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.60 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.50

2. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ ประกอบด้วย

2.1 ข้อมูลด้านปฏิบัติงาน จำแนกเป็นประเภทการดำเนินงาน ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ กลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีประเภทการดำเนินงาน 1-7 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 มีตำแหน่งงานเป็นพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 39.30 ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ คิดเป็นร้อยละ 3.29 รองลงมา เป็นลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 36.90 ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานรักษาพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 49.18 รองลงมา ลักษณะงานที่ปฏิบัติเป็นงานข้อมูลคิดเป็นร้อยละ 14.75 ส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มภารกิจด้านการพยาบาลตามโครงสร้างของโรงพยาบาลสวนผึ้ง คิดเป็นร้อยละ 50.80 รองลงมา อยู่ในกลุ่มภารกิจด้านอำนวยการคิดเป็นร้อยละ 30.30

2.2 การใช้ข้อมูลสารสนเทศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้ข้อมูลสารสนเทศตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน คิดเป็นร้อยละ 35.20 รองลงมา มีการใช้ข้อมูลสารสนเทศเกือบทุกครั้ง คิดเป็นร้อยละ 28.70 และมีการใช้ข้อมูลสารสนเทศเป็นบางครั้ง คิดเป็นร้อยละ 21.30

2.3 ประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ข้อมูลสารสนเทศที่เป็นข้อมูลสถิติ รายงานต่าง ๆ คิดเป็นร้อยละ 77.00 รองลงมา เป็นสื่อประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ ไปสเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 50.80 และเอกสารวิชาการ งานวิจัย บทความ วารสาร คิดเป็นร้อยละ 45.90

2.4 การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ คะแนนรวมของการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ (แบ่งตามเกณฑ์) ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 54.90 ซึ่งรายชื่อที่กลุ่มตัวอย่างตอบสูงสุดคือ การใช้ข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานของท่านต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอนกว่าจะได้นำมาใช้ ร้อยละ 54.90 รองลงมา คือ ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน ร้อยละ 50.80 เกิดปัญหาทุกครั้งที่มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 50.00 และองค์กรของท่านมีการจัดระดับการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของผู้ใช้งาน ร้อยละ 49.20

2.5 การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ คะแนนรวมของการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 45.10 ซึ่งรายชื่อที่กลุ่มตัวอย่างตอบสูงสุด คือ การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม

และถูกกฎหมาย ร้อยละ 58.20 รองลงมา คือ ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ร้อยละ 53.30 ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ ร้อยละ 45.90 และท่านใช้ข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 40.20

3. ผลการวิเคราะห์ความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ซึ่งแบ่งได้ 4 มิติ ดังนี้

3.1 คะแนนรวมความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ในมิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 63.10 ซึ่งรายชื่อที่กลุ่มตัวอย่างตอบสูงสุด คือ การบริหารเวลาในการปฏิบัติงาน ได้จัดทำให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์ ร้อยละ 57.40 รองลงมา คือ แผนงานที่ดี และมีมาตรฐานที่ใช้ควบคุมการปฏิบัติงานทำให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์ และการนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติจริงทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน ร้อยละ 56.60 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน หรือองค์กร ร้อยละ 54.10 และผลงานที่สำเร็จเกิดจากการใช้ข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

3.2 คะแนนรวมความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ในมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 51.60 ซึ่งรายชื่อที่กลุ่มตัวอย่างตอบสูงสุด คือ ในการปฏิบัติงานท่านเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในงาน ร้อยละ 64.80 รองลงมา คือ ในการปฏิบัติงานของท่านสามารถทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ ร้อยละ 63.10 และเมื่อเกิดความผิดพลาดในการปฏิบัติงานท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้ โดยไม่มีผลกระทบร้ายแรงต่อผู้อื่น ร้อยละ 62.30

3.3 คะแนนรวมความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ในมิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 68.00 ซึ่งรายชื่อที่กลุ่มตัวอย่างตอบสูงสุด คือ ท่านใช้วัสดุอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดเท่าที่จำเป็น ร้อยละ 63.90 รองลงมา คือ การปฏิบัติงานของท่านทันตามระยะเวลาที่หน่วยงาน หรือองค์กรกำหนด ร้อยละ 62.30 การปฏิบัติงานของท่านมีความครบถ้วน สมบูรณ์ตามมาตรฐานที่กำหนด ร้อยละ 61.50 และผลงานที่สำเร็จคุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้ ร้อยละ 59.80

3.4 คะแนนรวมความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ในมิติที่ 4 ของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 63.10 ซึ่งรายชื่อที่กลุ่มตัวอย่างตอบสูงสุด คือ ท่านสามารถจัดทำแผน หรือวางแผนงานที่จะปฏิบัติได้ ร้อยละ 53.30 รองลงมา คือ ท่านมีการนำความรู้ที่ได้จากการอบรม/สัมมนามาพัฒนางานได้ และท่านสามารถเผยแพร่ความรู้ให้กับบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ ร้อยละ 52.50 ผลงานของท่าน

สามารถนำมาพัฒนาหน่วยงานได้ และท่านสามารถนำแผนที่ได้จัดทำไว้สู่การปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ ร้อยละ 51.60

4. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

การศึกษาความสัมพันธ์ของประสิทธิภาพการทำงานกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ในการทำงาน 1-7 ปี ซึ่งส่งผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ในมิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ร้อยละ 47.44 ในมิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 57.14 ในมิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ร้อยละ 54.29 และในมิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ร้อยละ 61.02 และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติไค-สแควร์ (X^2 -test) พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งในมิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และ มิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$) ส่วนในมิติ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ และมิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$)

การศึกษาความสัมพันธ์ของตำแหน่งงานกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ พบว่า ตำแหน่งงานของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นลูกจ้าง รองลงมาเป็นพยาบาล ในมิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ร้อยละ 37.18 และ 35.89 ตามลำดับ ตำแหน่งงานเป็นพยาบาล รองลงมาเป็นลูกจ้าง ในมิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ร้อยละ 40.23 และ 37.93 ตามลำดับ และในมิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ร้อยละ 41.27 และ 33.33 ตามลำดับ และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติไค-สแควร์ (X^2 -test) พบว่า ตำแหน่งงานมีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งในมิติ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์, มิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$) ส่วนในมิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่สามารถหาความสัมพันธ์ได้ เนื่องจากละเมิดเงื่อนไขทางสถิติไค-สแควร์ (X^2 -test) เรื่องความถี่คาดหวัง (Expected Frequency) ที่จำนวนเซลล์ที่มีความถี่คาดหวังน้อยกว่า 5 จะต้องไม่เกิน 20% ของจำนวนเซลล์ทั้งหมด (วิเชียร เกตุสิงห์ 2534 : 24)

การศึกษาความสัมพันธ์ของลักษณะงาน จำแนกตามกลุ่มภารกิจกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นงานรักษาพยาบาลอยู่ในกลุ่มภารกิจการพยาบาล ในมิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ร้อยละ 44.87 ในมิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 49.50 ในมิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ร้อยละ 45.98 และในมิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ร้อยละ 44.44 และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติไค-สแควร์ (X^2 -test) พบว่า ลักษณะงานที่ปฏิบัติไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งในมิติ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์, มิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ, มิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$)

การศึกษาความสัมพันธ์ของจำนวนประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ พบว่า จำนวนประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เลือกใช้มากกว่า 1 ประเภท ในมิติที่ 1 ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ร้อยละ 48.36 ในมิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 56.56 ในมิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ร้อยละ 50.00 และในมิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ร้อยละ 41.34 และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติไค-สแควร์ (X^2 -test) พบว่า จำนวนประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งในมิติ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$) ส่วนในมิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ, มิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$)

การศึกษาความสัมพันธ์ของการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้ข้อมูลสารสนเทศเกือบทุกครั้งหรือใช้ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงานในมิติ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ร้อยละ 43.44 ในมิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 54.10 ในมิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ร้อยละ 45.90 และในมิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ร้อยละ 37.70 และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติไค-สแควร์ (X^2 -test) พบว่า การใช้ข้อมูลสารสนเทศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งในมิติ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์, มิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ, มิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$)

การศึกษาความสัมพันธ์ของการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่ใช้กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ ในระดับปานกลางในมิติ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ร้อยละ 35.25 ในมิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 46.72 ในมิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ร้อยละ 40.16 และในมิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ร้อยละ 28.57 และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติไค-สแควร์ (X^2 -test) พบว่า การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งในมิติ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ในระดับปานกลาง , มิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ในระดับปานกลาง และ มิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$) ส่วนในมิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$)

การศึกษาความสัมพันธ์ของการใช้ประโยชน์ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ ในระดับมากถึงมากที่สุด ในมิติ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ร้อยละ 47.54 ในมิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ร้อยละ 53.28 ในมิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ ร้อยละ 50.00 และในมิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ร้อยละ 42.86 และเมื่อทดสอบความสัมพันธ์ด้วยสถิติไค-สแควร์ (X^2 -test) พบว่า การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ ในระดับมากถึงมากที่สุด อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($p < 0.05$)

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์การใช้ข้อมูลสารสนเทศ ประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ และความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี มีรายละเอียด ดังนี้

1.1 ผลการวิเคราะห์การใช้ข้อมูลสารสนเทศ พบว่า ข้อมูลที่ดีจะต้องมีลักษณะ มีความเป็นปัจจุบัน (Up-to-date) มีความถูกต้องเที่ยงตรง (Accuracy) มีความสัมพันธ์กับเรื่อง (Relevance) มีความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) มีความชัดเจน (Clarity) และตรวจสอบได้ (Verifiability) (ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์ 2545 : 12-15 และศุภิสราพร สุชาติพยะรัตน์ 2548 : 28) จากผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างมีการใช้ข้อมูลสารสนเทศเกือบทุกครั้งหรือตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน

โดยใช้เพื่อการเก็บรวบรวม บันทึกข้อมูล และนำข้อมูลมาใช้ในการปฏิบัติงาน ในการใช้ข้อมูลสารสนเทศนั้นมีการใช้มากกว่า 1 ประเภท ซึ่งในบางประเภทไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือในการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ แต่ใช้ในรูปแบบของข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิ เช่น ข้อมูลรายงาน (ที่เกิดจากการปฏิบัติงานจริง) เอกสารวิชาการ งานวิจัย บทความ และวารสาร เป็นต้น ทั้งนี้ในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างต้องมีความรู้ความสามารถ และความชำนาญเฉพาะของแต่ละกลุ่มภารกิจ หรือแต่ละลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และต้องมีข้อมูลความรู้ที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันต่อสถานการณ์ ก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการ ตอบสนองตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบ และส่งผลถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงานในภาพรวมขององค์กรต่อไป ดังตารางที่ 16

1.2 ผลการวิเคราะห์จำนวนประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่กลุ่มตัวอย่างเลือกใช้ พบว่ามีการใช้ข้อมูลสารสนเทศมากกว่า 1 ประเภท ทั้งนี้เนื่องมาจากงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน และความจำเป็นในการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานรวมไปถึงความแตกต่างของภาระงานตามกลุ่มภารกิจที่สังกัดอยู่ตามโครงสร้างการบริหารงานของโรงพยาบาลสวนผึ้งที่บอกถึงความจำเป็น และความสำคัญในการเลือกใช้ประเภทของข้อมูลสารสนเทศ โดยเมื่อพิจารณาประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้แต่ละประเภท พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีการใช้ข้อมูลสารสนเทศประเภทข้อมูลสถิติ รายงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 77.00 รองลงมา คือ สื่อประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ โปสเตอร์ และ เอกสารวิชาการ งานวิจัย บทความ วารสาร คิดเป็นร้อยละ 50.80 และ 45.90 ตามลำดับ ซึ่งประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้อยู่ในรูปของข้อมูลปฐมภูมิ และทุติยภูมิ เน้นข้อมูลที่มีการรวบรวม จัดเก็บที่เกิดจากการปฏิบัติงานจริง และมีการเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ไปยังกลุ่มเป้าหมายโดยใช้สื่ออิเล็กทรอนิกส์ ผ่านช่องทาง Intranet ของโรงพยาบาล โดยประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ส่งผลถึงความสำเร็จของการปฏิบัติงานของหน่วยงาน และความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของชูศรี พรหมจันทร์ (2543 : 4) ได้ศึกษาความต้องการการใช้ข้อมูลสารสนเทศสำหรับการบริหารการศึกษาในด้านนักเรียน การจัดการเรียนการสอน บุคลากร งบประมาณ และอาคารสถานที่ ของผู้บริหารในสหวิทยาเขตศรีนครินทร์ ผลการศึกษา พบว่า ผู้บริหารการศึกษาในสหวิทยาเขตศรีนครินทร์มีความต้องการใช้ข้อมูลสารสนเทศ หลายประเภท ได้แก่ ข้อมูลสารสนเทศด้านนักเรียน ด้านการจัดการเรียนการสอน ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณ และด้านอาคารสถานที่ที่อยู่ในระดับมาก และความต้องการนี้มีความแตกต่างกันตามระดับอายุ ประสบการณ์การปฏิบัติหน้าที่ในตำแหน่งผู้บริหารสถานศึกษา ตำแหน่งการบริหารงาน และ โรงเรียนที่สังกัด ซึ่งข้อมูลสารสนเทศแต่ละประเภทที่ใช้ส่งผลถึงความสำเร็จในการบริหารสถาบันการศึกษา

1.3 ผลการวิเคราะห์การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการวางระบบการใช้งานข้อมูลสารสนเทศของโรงพยาบาลสวนผึ้งมีการกำหนดสิทธิในการใช้งาน หรือการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของเจ้าหน้าที่ และอาจเนื่องจากการเปลี่ยนแปลงระบบการเข้าถึงเอกสารระเบียบ และวิธีปฏิบัติ (ISO 9002 และ 14001) โดยผ่านขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลหลายขั้นตอน และเมื่อพิจารณาการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศเป็นรายข้อ ข้อคำถามที่ประชากรตัวอย่างตอบมากที่สุด คือในข้อของใช้ข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอนกว่าจะได้นำมาใช้ ร้อยละ 54.90 รองลงมา คือ ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน ร้อยละ 50.80 และองค์กรของท่านมีการจัดระดับการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของผู้ใช้งาน ร้อยละ 49.20 ตามลำดับ แสดงว่า การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวกเท่าที่ควร เนื่องจากข้อมูลบางประเภทเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถให้ทุกคนรับรู้ และเข้าถึงได้ เช่น ข้อมูลผู้ป่วย เป็นต้นซึ่งตรงกันกับระบบการทำงานของโรงพยาบาลสวนผึ้ง และจากการศึกษาความสัมพันธ์ของการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งในมิติ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์, มิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของนิพนธ์ ลือกิตินันท์ (2547 : ง) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัย พบว่า ลักษณะของระบบสารสนเทศในด้านความสะดวกในการใช้งาน มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ส่วนในมิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่มีความสัมพันธ์กับการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ เนื่องจากคุณภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับตัวบุคคลที่ให้บริการซึ่งมีการใช้ข้อมูลสารสนเทศเฉพาะงานในบางส่วนบ้าง แต่ไม่ทั้งหมด

1.4 ผลการวิเคราะห์การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ เป็นรายข้อ รายข้อที่กลุ่มตัวอย่างตอบสูงสุด คือ การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม และถูกกฎหมาย ร้อยละ 58.20 รองลงมา คือ ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ร้อยละ 53.30 ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ ร้อยละ 45.90 และท่านใช้ข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน ร้อยละ 40.20 แสดงให้เห็นถึงความเข้าใจในการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่าง แต่ในทางปฏิบัติขึ้นอยู่กับวิจรรณญาณ ในการเลือกใช้ข้อมูลสารสนเทศของแต่ละบุคคล และจากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตาม

แผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรีของกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ พบว่า การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ในระดับมากถึงมากที่สุด เนื่องจากในการปฏิบัติงานทุกงานจะประสบความสำเร็จได้ ต้องเกิดจากการนำข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้ของแต่ละงานมาวางแผนการปฏิบัติงาน ดำเนินงาน และมีการประเมินความสำเร็จของการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และจากข้อมูลความสัมพันธ์ระหว่างการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี ในตารางที่ 17 จะเห็นได้ว่ายังมีผู้ใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศมากก็จะส่งผลถึงความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์มากตามไปด้วย

2. ผลการวิเคราะห์ตามสมมติฐานการศึกษา สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

2.1 จากสมมติฐานข้อที่ 1 ที่ว่าประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้แตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งแตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า ประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้แตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งแตกต่างกันเฉพาะในมิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ทั้งนี้ อธิบายได้ว่า การเลือกประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ อาจขึ้นอยู่กับหน้าที่ความรับผิดชอบ ตำแหน่งงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และความจำเป็นในการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานรวมถึงถึงความแตกต่างของภาระงานตามกลุ่มภารกิจที่สังกัดอยู่ตาม โครงสร้างการบริหารงานของโรงพยาบาลสวนผึ้งที่บอกถึงความจำเป็น และความสำคัญในการเลือกใช้ประเภทของข้อมูลสารสนเทศ ดังตารางที่ 2 และตารางที่ 13

2.2 จากสมมติฐานข้อที่ 2 ที่ว่าการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศแตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งแตกต่างกัน

ผลการศึกษา พบว่า การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ แตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งแตกต่างกันในมิติ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์, มิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร แต่ส่วนในของการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ แตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งไม่แตกต่างกันมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 2 อธิบายได้ว่า จากการวางระบบการใช้งานข้อมูลสารสนเทศของโรงพยาบาลสวนผึ้งมีการกำหนดสิทธิในการใช้งาน หรือการเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ

ของเจ้าหน้าที่ และจากการเปลี่ยนแปลงระบบการเข้าถึงเอกสารระเบียบ และวิธีปฏิบัติ (ISO 9002 และ 14001) โดยผ่านขั้นตอนการเข้าถึงข้อมูลหลายขั้นตอน ทำให้การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของกลุ่มตัวอย่างไม่สะดวกเท่าที่ควร และส่วนในมิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ไม่เป็นไปตามสมมติฐานนั้น เนื่องจากคุณภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับตัวบุคคลที่ให้บริการซึ่งมีการใช้ข้อมูลสารสนเทศเฉพาะงานในบางส่วนเท่านั้น แสดงให้เห็นว่าคุณภาพการให้บริการของงานบริการ ไม่จำเป็นต้องใช้ข้อมูลสารสนเทศ

2.3 จากสมมติฐานข้อที่ 3 ที่ว่าการใช้ข้อมูลสารสนเทศแตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งแตกต่างกัน

ผลการศึกษาพบว่า การใช้ข้อมูลสารสนเทศแตกต่างกัน ส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งไม่แตกต่างกันในมิติ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์, มิติ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ, มิติ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และ มิติ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร จึงไม่สอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 3 อธิบายได้ว่า ในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างต้องมีความรู้ความสามารถ และความชำนาญเฉพาะของแต่ละกลุ่มภารกิจ หรือแต่ละลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และต้องมีข้อมูลความรู้ที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันต่อสถานการณ์ ก่อให้เกิดประโยชน์กับผู้รับบริการ ตอบสนองตัวชี้วัดความสำเร็จในการปฏิบัติงานที่ตนรับผิดชอบ และส่งผลถึงความสำเร็จในการปฏิบัติงานในภาพรวมขององค์กรต่อไป

2.4 จากสมมติฐานข้อที่ 4 ที่ว่าการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศแตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งแตกต่างกัน แต่ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความถี่ในการใช้ข้อมูลสารสนเทศ

ผลการศึกษาพบว่า การใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ แตกต่างกันส่งผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้งแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานข้อที่ 4 อธิบายได้ว่า ในการปฏิบัติงานทุกงานจะประสบความสำเร็จได้ต้องเกิดจากการนำข้อมูลสารสนเทศที่จำเป็นต้องใช้ของแต่ละงานมาวางแผนการปฏิบัติงาน ดำเนินงาน และมีการประเมินความสำเร็จของการปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง

ข้อจำกัดในการวิจัย

การศึกษาปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรีนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าอิสระที่มีระยะเวลาในการศึกษาน้อย กลุ่มเป้าหมายที่ใช้ในการศึกษาจึงเน้นบุคลากรที่ใช้ข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานอย่างเด่นชัด จำนวน 122 คน ณ เวลาที่ทำการศึกษา ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษานี้ยังไม่ครอบคลุมทั่วทั้งองค์กร

ข้อเสนอแนะของการวิจัย

ผู้ศึกษาขอเสนอแนะแนวทางการปฏิบัติงานโดยการใช้ข้อมูลสารสนเทศ เพื่อนำไปสู่ความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ของโรงพยาบาลสวนผึ้ง เป็น 2 ส่วน ดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. บุคลากรควรนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน เนื่องจากความสำเร็จในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ขึ้นอยู่กับการใช้ข้อมูลสารสนเทศในการวางแผนการปฏิบัติงาน ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ต้องมีความน่าเชื่อถือ เป็นปัจจุบัน และสามารถใช้ได้ตรงกับความต้องการ และทันต่อการเปลี่ยนแปลง
2. บุคลากรควรนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้อย่างต่อเนื่อง จากการศึกษา พบว่า การใช้ข้อมูลสารสนเทศบ่อยครั้งหรือใช้ตลอดเวลาในการปฏิบัติงาน ประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้มีความหลากหลายขึ้นอยู่กับการทำงาน เช่น ข้อมูลสถิติ รายงานต่าง ๆ สื่อประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ โปสเตอร์ เป็นต้น การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศที่ต้องการได้ (Access) อย่างสะดวกรวดเร็ว ตลอดเวลา การแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานระหว่างบุคคล หรือระหว่างหน่วยงาน ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ทันสมัย ต่อการปฏิบัติงาน การใช้ข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม และถูกกฎหมาย ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ การใช้ข้อมูลสารสนเทศในการวางแผนการทำงานภายในหน่วยงานหรือองค์กร การใช้ข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน และการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศจากหลายแหล่งในการปฏิบัติงานได้ จะทำให้การปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ประสบความสำเร็จ
3. บุคลากรควรให้ความสำคัญกับการใช้ข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการวางแผนการดำเนินงานที่ดี เกิดการปฏิบัติที่ตรงตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะทำให้เกิดความสำเร็จในการปฏิบัติงานได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น ความรู้ และความร่วมมือ ที่มีความสัมพันธ์ หรือมีผลต่อความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ เนื่องจากการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีข้อจำกัดในเรื่องของเวลาในการศึกษาวิจัย จึงเป็นผลให้ไม่สามารถทำการศึกษาวิจัยในปัจจัยอื่น ๆ ได้
2. ควรศึกษาวิจัยในเรื่องปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ โดยให้มีความครอบคลุมต่อผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องทุกระดับ ในภาพความร่วมมือของทุกองค์กรที่มีความสัมพันธ์ มากกว่าในระดับของโรงพยาบาล เช่น ภาพรวมของคณะกรรมการประสานงานสาธารณสุขระดับอำเภอ (คปสอ.) ภาพรวมของระดับอำเภอ และจังหวัด
3. ควรศึกษาวิจัยโดยใช้กลุ่มเป้าหมายที่มีความเกี่ยวข้องทั้งที่เด่นชัด และไม่เด่นชัดเพื่อความครอบคลุมของการศึกษาวิจัยทั้งองค์กร

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- กระทรวงสาธารณสุข. แผนพัฒนาการสาธารณสุข ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 8 (พ.ศ. 2540-2544). นนทบุรี : สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, ม.ป.ป.
- กระทรวงสาธารณสุข. แผนพัฒนาการสาธารณสุข ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 9 (พ.ศ. 2545-2549). นนทบุรี : สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, ม.ป.ป.
- กระทรวงสาธารณสุข. แผนพัฒนาการสาธารณสุข ในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554). นนทบุรี : สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, ม.ป.ป.
- เกริกยศ ชลาชนเดชะ และชูชัย ศรีขำนิ. “การนำกลยุทธ์ไปสู่การปฏิบัติ.” ใน เอกสารการสอนชุด วิชาการวางแผนกลยุทธ์และการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล หน่วยที่ 5-11 สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 301-309. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547.
- ครรชิต มาลัยวงศ์. อ้างถึงใน ปริทัศน์ สัจจาพันธ์. “ประสิทธิภาพในการนำระบบข้อมูลสารสนเทศ มาใช้ในการสืบสวนจับกุมผู้กระทำผิดคดีอาญาของเจ้าพนักงานตำรวจฝ่ายสืบสวน สังกัดกองกำกับการสืบสวนสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 1-9.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2547.
- เจลิยว บุรีภักดี และคนอื่น ๆ. ชุดวิชาการวิจัยชุมชน. นนทบุรี : เอส.อาร์., 2546.
- รัชชวาล วงษ์ประเสริฐ. การจัดการสารสนเทศเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร : เอ็กซ์เปอร์เน็ท, 2548.
- _____. อ้างถึงใน ชูศรี พรหมจันทร์. “การศึกษาความต้องการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหารในสหวิทยาเขตศรีนครินทร์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2543.
- ชูศรี พรหมจันทร์. “การศึกษาความต้องการใช้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารของผู้บริหารใน สหวิทยาเขตศรีนครินทร์.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2543.
- คาร์ตัน บริพันธ์กุล. แนวทางการติดตาม และประเมินผล [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 10 เมษายน 2552. เข้าถึงได้จาก <http://www.opdc.go.th>.

- ทัศนพงษ์ คงทัพ. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับผลสำเร็จในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สืบสวนชั้นประทวนในสถานีตำรวจนครบาล สังกัดกองบังคับการตำรวจนครบาล 2.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.
- ทิพวรรณ หล่อสุวรรณรัตน์. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System). กรุงเทพมหานคร : เอส แอนด์ ซี กราฟฟิก, 2545.
- ธวัชชัย วรพงศ์ธร. สัมมนาวิธีการทางสถิติ (Seminar in statistical methods). มหาวิทยาลัยมหิดล. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2530.
- นิพนธ์ ลือภิกษิต. “ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2547.
- ปรีวัฒน์ สัจจาพันธ์. “ประสิทธิภาพในการนำระบบข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดคืออาญาของเจ้าพนักงานตำรวจฝ่ายสืบสวน สังกัดกองกำกับการสืบสวนสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 1-9.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2547.
- พิมาดา เชื้อสกุลวนิช. แผนผังเชิงยุทธศาสตร์ (Strategy Maps) [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 10 กุมภาพันธ์ 2552. เข้าถึงได้จาก http://www.opdc.go.th/oldweb/Knowweb/Knowledge/File_download/1109823434-1.pdf.
- เพ็ญแข วัฒนสุข. รายงานผลการดำเนินการดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศ โรงเรียนลาดปลาเค้าวิทยาคม. กองการมัธยมศึกษา กรมสามัญศึกษา. กรุงเทพมหานคร : ม.ป.ท., 2541.
- แมนมาส ขวลิต. อ้างถึงใน ปรีวัฒน์ สัจจาพันธ์. “ประสิทธิภาพในการนำระบบข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการสืบสวนจับกุมผู้กระทำความผิดคืออาญาของเจ้าพนักงานตำรวจฝ่ายสืบสวน สังกัดกองกำกับการสืบสวนสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 1-9.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2547.
- ราชกิจจานุเบกษา. “กลไกการนำแผนยุทธศาสตร์ไปสู่การปฏิบัติ.” ใน แผนการบริหารราชการแผ่นดิน. เมือง : สำนักเลขาธิการคณะรัฐมนตรี, 2551.
- ราชราชบัณฑิตยสถาน. พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์, 2552.

- โรงพยาบาลสวนผึ้ง. สรุปรายชื่อ และจำนวนเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสวนผึ้ง ประจำปี 2551.
ม.ป.ท., 2551.
- วิเชียร เกตุสิงห์. การแปรผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS/PC⁺.
กรุงเทพมหานคร : ชมรมผู้สนใจงานวิจัยทางการศึกษา, 2534.
- วีระเดช และมัลลิกา เชื้อนาม. Scorecard Cockpit. กรุงเทพมหานคร : เพื่องฟ้า พรินดี้ง จำกัด., 2549.
- BSQM. เอกสารประกอบการประชุมเชิงปฏิบัติการการจัดทำระบบบริหารยุทธศาสตร์การ
สาธารณสุข เครือข่ายบริการสุขภาพโรงพยาบาลสวนผึ้ง, ม.ป.ท., 2548
- วัชรารณ สุริยาภิวัฒน์. คอมพิวเตอร์เบื้องต้น และเทคนิคการเขียนโปรแกรม. กรุงเทพมหานคร :
โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2535.
- วัฒนา วงศ์เกียรติรัตน์ และคณะ. Strategic Planning. กรุงเทพมหานคร : อินโนกราฟฟิค, 2546.
- ศุภิสราพร สุรชาติพะรัตน์. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ (Management Information System).
กรุงเทพมหานคร : ไอดีซี อินโฟ คิสทรีบิวเตอร์ เซ็นเตอร์ จำกัด, 2548.
- สถาบันที่ปรึกษาเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในราชการ. รายงานฉบับสมบูรณ์โครงการจัดการ
เชิงกลยุทธ์ และการวัดผลขององค์กรการสวนสัตว์ในพระบรมราชูปถัมภ์ [ออนไลน์].
เข้าถึงเมื่อ 10 เมษายน 2552. เข้าถึงได้จาก [http://www.zoothailand.org/data
file/report/file_27_5.doc](http://www.zoothailand.org/data/file/report/file_27_5.doc)
- สมชาติ ไตรภักษา. “กลยุทธ์ด้านกระบวนการดำเนินงานขององค์กร.” ใน เอกสารการสอนชุด
วิชาการวางแผนกลยุทธ์และการพัฒนาคุณภาพบริการของโรงพยาบาล หน่วยที่ 5-11
สาขาวิชาวิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 227-229.
กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2547.
- สุนิพร อมตพร. อ้างถึงใน ปรีวัฒน์ สัจจาพันธ์. “ประสิทธิภาพในการนำระบบข้อมูลสารสนเทศมา
ใช้ในการสืบสวนจับกุมผู้กระทำผิดคดีอาญาของเจ้าพนักงานตำรวจฝ่ายสืบสวน สังกัด
กองกำกับการสืบสวนสอบสวนกองบังคับการตำรวจนครบาล 1-9.” วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2547.
- สุพานี สฤษฏ์วานิช. การบริหารเชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2544.
- สุวรรณ เจริญเสาวภาคย์ และคณะ. ชุดเครื่องมือการเรียนรู้ด้วยตนเอง. กรุงเทพมหานคร :
ก.พลพิมพ์ (1996) จำกัด, 2548.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. คำรับรองการปฏิบัติราชการของส่วนราชการ
[ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 10 เมษายน 2552. เข้าถึงได้จาก <http://www.opdc.go.th>

สำนักงานประกันคุณภาพ. การนำยุทธศาสตร์สู่การปฏิบัติ [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ 10 เมษายน 2552.

เข้าถึงได้จาก <http://www.siamtech.ac.th/edu-insur/developplan/implement.html>.

อมร นนทสุด, วิรุณศิริ อารยวงศ์ และประพันธ์ศักดิ์ รักษาไชยวรรณ. การสร้างและการใช้ประโยชน์จากแผนที่ยุทธศาสตร์. กรุงเทพมหานคร : กองทุนสนับสนุนสุขภาพภาคประชาชน, 2548.

อดุลย์ จาตุรงค์กุล. การบริหารการตลาด : วิรัตน์ เอ็ดดะเชี่ยน, 2543.

เอกชัย ศรีวิลาศ. คลังสมอง วปอ.เพื่อสังคม [ออนไลน์]. เข้าถึงเมื่อ วัน เดือน 2548. เข้าถึงได้จาก <http://web.schq.Mi.th/ndc/thinktaak/Defence/strategic-concept.html>.

ภาษาอังกฤษ

Rue, Leslie W., and Halland. Phyllis G. Strategic Management Concepts and Experiences. Second Edition McGraw-Hillbook Company., 1989.

Wheelen T.L. and Hunger J.D. Strategic Management and Business Policy. 5th ed. Boston : Addison-Wesley Publishing, 1995.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จของการปฏิบัติงาน ตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อวัดการใช้ประโยชน์ของข้อมูลสารสนเทศที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน จำนวน 9 หน้า ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะประชากร

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์

2. ขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด และกรุณาตอบให้ครบทุกข้อ

3. การศึกษาครั้งนี้กระทำเพื่อจุดมุ่งหมายทางวิชาการ การวิเคราะห์ข้อมูลจะทำในลักษณะส่วนรวม จึงไม่เกิดผลเสียต่อตัวท่านแต่ประการใด หากแต่จะเป็นประโยชน์ต่อตัวท่านและสังคมโดยรวมต่อไป

4. ผู้ศึกษาขอขอบคุณในความร่วมมือของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ด้วยความตั้งใจอย่างยิ่ง

นางสาวธารรัตน์ สัจญะโม

นักศึกษานิพนธ์ สาขาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ

ภาควิชาเภสัชศาสตร์ คณะเภสัชศาสตร์

มหาวิทยาลัยศิลปากร

แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศกับความสำเร็จของการปฏิบัติงาน
ตามแผนยุทธศาสตร์โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคุณลักษณะประชากร

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย (✓) ลงใน () หน้าข้อความหรือเติมคำใน
ช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

() 1) ชาย () 2) หญิง

2. อายุ..... ปี

3. วุฒิการศึกษาสูงสุด

() 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2) ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า
() 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือนของท่าน

() 1) ต่ำกว่า 10,000 บาท () 2) 10,000-20,000 บาท
() 3) 20,001- 30,000 บาท () 4) 30,000 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศ

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามต่อไปนี้ โดยทำเครื่องหมาย (✓) ลงใน () หน้าข้อความหรือเติมคำในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ด้านการปฏิบัติงาน

5. ประสบการณ์การทำงาน.....ปี

6. ตำแหน่งงานที่ปฏิบัติ ณ ปัจจุบัน

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1) แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัช | <input type="checkbox"/> 2) ลูกจ้าง |
| <input type="checkbox"/> 3) พยาบาล | <input type="checkbox"/> 4) ข้าราชการอื่น ๆ ระบุ..... |
| <input type="checkbox"/> ระดับปฏิบัติการ | <input type="checkbox"/> ระดับปฏิบัติการ |
| <input type="checkbox"/> ระดับหัวหน้าฝ่าย/งาน | <input type="checkbox"/> ระดับหัวหน้าฝ่าย/งาน |

7. ลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับ (เช่น งานคอมพิวเตอร์, งานรักษาพยาบาล, งานข้อมูล เป็นต้น)

ระบุ.....

ตามกลุ่มภารกิจ (กลุ่มอำนวยการ, กลุ่มเทคนิคบริการ หรือกลุ่มการพยาบาล เป็นต้น)

ระบุ.....

8. การใช้ข้อมูลสารสนเทศ

- ใช้ตลอดเวลาที่ปฏิบัติงาน
- ใช้เกือบทุกครั้ง
- ก่อนข้างบ่อย
- บางครั้ง
- ไม่ใช้เลย

9. ประเภทของข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- ข้อมูลสถิติ รายงานต่าง ๆ
- ข้อมูลสถิติ รายงานต่าง ๆ ที่ได้มาการวิเคราะห์ และประมวลผล
- เอกสารวิชาการ งานวิจัย บทความ วารสาร
- สื่อประชาสัมพันธ์ แผ่นพับ โปสเตอร์
- ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และกราฟิกต่าง ๆ

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้ออย่างรอบคอบแล้วทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับ
การปฏิบัติ ของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การเข้าถึงข้อมูลสารสนเทศ						
1	ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศที่ต้องการได้ (Access) อย่างสะดวกตลอดเวลา					
2	ท่านสามารถเข้าถึงข้อมูล สารสนเทศที่ต้องการได้ (Access) อย่างรวดเร็ว					
3	ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ทันสมัย ต่อ การปฏิบัติงาน					
4	ท่านสามารถแก้ไข/ปรับปรุงข้อมูล สารสนเทศที่ใช้ได้ด้วยตนเอง					
5	ท่านสามารถค้นหาข้อมูล สารสนเทศที่ต้องการได้ตลอดเวลา ที่ต้องการ					
6	มีการแลกเปลี่ยนข้อมูลสารสนเทศ ในการปฏิบัติงานระหว่างบุคคล หรือระหว่างหน่วยงาน					
7	องค์กรของท่านมีการจัดระดับการ เข้าถึงข้อมูลสารสนเทศของ ผู้ใช้งาน					
8	องค์กรของท่านใช้นโยบาย และ หลักปฏิบัติด้านความปลอดภัยของ ข้อมูลสารสนเทศภายในองค์กร					

ลำดับ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
9	การใช้ข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานของท่านต้องผ่านกระบวนการหลายขั้นตอนกว่าจะได้นำมาใช้					
10	เกิดปัญหาทุกครั้งที่มีการนำข้อมูลสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้ออย่างรอบคอบแล้วทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับ การปฏิบัติ ของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	การใช้ข้อมูลสารสนเทศทำให้ปฏิบัติงานได้ดี					
2	การใช้ข้อมูลสารสนเทศทำให้การปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้					
3	ท่านใช้ข้อมูลสารสนเทศที่โครงการได้ตามวัตถุประสงค์ (Use) ของการปฏิบัติงาน					
4	ท่านใช้ข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานอย่างมีจริยธรรม และถูกกฎหมาย					
5	ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้มีความเหมาะสม และสอดคล้องกับงานที่ปฏิบัติ					

ลำดับ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6	ข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน					
7	ท่านสามารถระบุปัญหาได้จากการใช้ข้อมูลสารสนเทศ					
8	ท่านใช้ข้อมูลสารสนเทศในการวางแผนการทำงานภายในหน่วยงานหรือองค์กร					
9	ท่านใช้ข้อมูลสารสนเทศในการตัดสินใจเลือกวิธีการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน					
10	ท่านใช้ข้อมูลสารสนเทศในการควบคุม กำกับ การปฏิบัติงานทุกประเภทได้					
11	ท่านประเมินผลการปฏิบัติงานโดยใช้ข้อมูลสารสนเทศในทุกขั้นตอนในการปฏิบัติงาน					
12	ความล้มเหลวในการปฏิบัติงานเกิดจากการใช้ข้อมูลสารสนเทศมากเกินไป					
13	ความล้มเหลวในการปฏิบัติงานเกิดจากการใช้ข้อมูลสารสนเทศที่ไร้ประสิทธิภาพ					
14	ท่านสามารถเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศจากหลายแหล่งในการปฏิบัติงานได้					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความสำเร็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์

คำชี้แจง ให้ท่านอ่านข้อความแต่ละข้ออย่างรอบคอบแล้วทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่องที่ตรงกับ การปฏิบัติของท่านมากที่สุด

ลำดับ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์						
1	ความสำเร็จของงานที่ปฏิบัติขึ้นอยู่กับประเภทข้อมูลสารสนเทศที่ใช้					
2	ผลงานที่สำเร็จเกิดจากการใช้ข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงาน					
3	ผลงานของท่านสนองตอบนโยบายของหน่วยงาน หรือองค์กร					
4	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน หรือองค์กร					
5	ผลสัมฤทธิ์ของงานเกิดจากการประสานงานกันระหว่างผู้ที่เกี่ยวข้อง และข้อมูลสารสนเทศที่ใช้ในการปฏิบัติงาน					
6	การบริหารเวลาในการปฏิบัติงานได้ดีทำให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์					
7	แผนงานที่ดี และมีมาตรฐานที่ใช้ควบคุมการปฏิบัติงานทำให้งานเกิดผลสัมฤทธิ์					
8	การนำแผนที่วางไว้ไปปฏิบัติจริงทำให้เกิดผลสัมฤทธิ์ของงาน					
มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ						
9	ในการปฏิบัติงานของท่านสามารถทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจ					

ลำดับ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
10	เมื่อเกิดความคิดพลาดในการปฏิบัติงานท่านสามารถแก้ไขปัญหาคือ โดยไม่มีผลกระทบร้ายแรงต่อผู้อื่น					
11	ในการปฏิบัติงานท่านเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในงาน					
12	ท่านปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
13	ท่านปฏิบัติงานบนมาตรฐานการให้บริการตามที่หน่วยงานกำหนด					
มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ						
14	ท่านปฏิบัติงานในหน้าที่โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศทำให้เกิดผลสำเร็จตรงตามเป้าหมายของหน่วยงานหรือองค์กร					
15	งานที่ปฏิบัติสำเร็จอยู่ในเกณฑ์มาตรฐานของหน่วยงานหรือองค์กร ขึ้นอยู่กับข้อมูลสารสนเทศที่ใช้					
16	ความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง ตรงตามข้อกำหนดของหน่วยงานหรือองค์กร					
17	การปฏิบัติงานของท่านมีความครบถ้วน สมบูรณ์ตามมาตรฐานที่กำหนด					
18	การปฏิบัติงานของท่านทันตามระยะเวลาที่หน่วยงานหรือองค์กรกำหนด					

ลำดับ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
19	ท่านใช้วัสดุอุปกรณ์ ในการปฏิบัติงานอย่างประหยัดเท่าที่จำเป็น					
20	ผลงานที่สำเร็จคุ้มค่ากับงบประมาณที่ใช้					
21	ท่านสามารถลดขั้นตอนบางขั้นตอน ในการปฏิบัติงานได้ เมื่อเห็นว่าไม่ขั้นตอนนั้น ไม่สำคัญ					
22	ท่านจัดทำต้นทุนต่อหน่วยของการปฏิบัติงานเพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนการปฏิบัติงานในครั้งต่อไป					
มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร						
23	ผลงานของท่านสามารถนำมาพัฒนาหน่วยงานได้					
24	ท่านมีการนำความรู้ที่ได้จากการอบรม/สัมมนา มาพัฒนางานได้					
25	ท่านสามารถเผยแพร่ความรู้ให้กับบุคลากรในหน่วยงานให้สามารถปฏิบัติงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้					
26	ท่านสามารถจัดทำแผน หรือวางแผนงานที่จะปฏิบัติได้					
27	ท่านสามารถนำแผนที่ได้จัดทำไว้สู่การปฏิบัติเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้					
28	ท่านสามารถคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ในการปฏิบัติงาน					

ลำดับ	ข้อความ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
29	ท่านสามารถจัดการความรู้ตาม แผนการจัดการความรู้ในองค์กร เพื่อสนับสนุนประเด็นยุทธศาสตร์ ขององค์กรได้					
30	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดทำแผน และนำเสนอการเปลี่ยนแปลงไปสู่ การปฏิบัติ					

ภาคผนวก ข
แบบรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์

บันทึกข้อความ

โรงพยาบาลสวนผึ้ง
เลขรับที่ ๖๔๙๖
วันที่ 17 5 ๕๖๓ ๒๕๖1
เวลา ๑๑.๐๕

ผู้ว่าราชการฯ ศูนย์ข้อมูลสารสนเทศแผนงานยุทธศาสตร์ และควบคุมโรค

ที่ รบ.0027.301.4/ 113

วันที่ 12 ธันวาคม 2551

เรื่อง ขอส่งโครงการวิจัยเพื่อขอรับรางวัลการขยายผลการทดลองในคน และขออนุมัติ จัดเก็บข้อมูลตามแบบสอบถามการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการ โรงพยาบาลสวนผึ้ง

ด้วย คิฉิน นางสาวเรารัตน์ ศัญญาโมะ นักวิชาการสาธารณสุข 4 ปฏิบัติงานที่ งานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ แผนงานยุทธศาสตร์ และควบคุมโรค โรงพยาบาลสวนผึ้ง กำลังศึกษาต่อ ระดับปริญญาโท สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร และกำลังดำเนินการทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง ปัจจัยด้านข้อมูลสารสนเทศที่ สัมพันธ์กับความสำริ็จของการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ โรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี (Factors of Information the success of performance in Suanphung Hospital strategy Suanphung district Ratchaburi province.) โดยนางวิจิตน์ ผ่องเกียรติข้อมูลของบุคลากรที่ใช้ ข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานตามแผนยุทธศาสตร์ ของโรงพยาบาลสวนผึ้ง อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี

ในกรณีนี้ คิฉินจึงขอส่งโครงการวิจัยเพื่อขอรับรางวัลการขยายผลการทดลองในคนเพื่อประกอบการพิจารณาและขออนุมัติจัดเก็บแบบสอบถามในการวิจัยตามประชากร เป้าหมายของการวิจัย ตลอดจนยึดคณณเอกสารที่แนบ

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาอนุมัติ

คิฉิน โมะ
(นางสาวเรารัตน์ ศัญญาโมะ)

นักศึกษานิเทศศาสตร์

สาขาวิชาวิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร

15 ธ.ค. ๕๖๓

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล	นางสาวธารารัตน์ สัจญะโม
ที่อยู่	53 หมู่ 8 ตำบลตาก้อง อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000
สถานที่ปฏิบัติงาน	งานศูนย์ข้อมูลสารสนเทศ แผนงานยุทธศาสตร์ และควบคุมโรค โรงพยาบาลสวนผึ้ง ตำบลท่าเคย อำเภอสวนผึ้ง จังหวัดราชบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2547	สำเร็จการศึกษาวิทยาศาสตร์บัณฑิต (สาธารณสุขชุมชน) วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดยะลา
พ.ศ. 2550	ศึกษาระดับปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา วิทยาการสังคมและการจัดการระบบสุขภาพ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ประวัติการทำงาน	
พ.ศ. 2547	นักวิชาการสาธารณสุข 3 โรงพยาบาลสวนผึ้ง
พ.ศ. 2549	นักวิชาการสาธารณสุข 4 โรงพยาบาลสวนผึ้ง
พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน	นักวิชาการสาธารณสุข ระดับปฏิบัติการ งานศูนย์ข้อมูล สารสนเทศ แผนงานยุทธศาสตร์ และควบคุมโรค โรงพยาบาล สวนผึ้ง