

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันโลกเข้าสู่ยุคข้อมูลข่าวสาร สารสนเทศจึงเป็นสิ่งจำเป็นที่ทางภาครัฐและเอกชนจะต้องนำมาใช้ในการตัดสินใจ เพื่อความถูกต้องและรวดเร็ว เนื่องจากการตัดสินใจที่ล่าช้า อาจก่อให้เกิดการสูญเสียโอกาสในการแข่งขันหรือการแก้ปัญหาในระดับชาติ ดังนั้น องค์การต่างๆ จึงจำเป็นที่จะต้องรวบรวมข้อมูลมาจัดทำฐานข้อมูลเพื่อบริหารจัดการระบบสารสนเทศสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การให้ง่ายและสะดวกในการตัดสินใจ (ประสงค์ ปรานีตพลกรัง.2541:11) สารสนเทศจึงเปรียบเสมือนเส้นเลือดของการบริหารองค์การ เป็นทรัพยากรที่มีค่ามากสำหรับการวางแผน การควบคุมและการตัดสินใจของผู้บริหาร ซึ่งนักวางแผนในปัจจุบันกำลังเผชิญกับความสลับซับซ้อนเพิ่มมากขึ้นตามการเจริญเติบโตขององค์การทั้งในขนาดและปฏิสัมพันธ์ อาจกล่าวได้ว่า สารสนเทศเป็นเครื่องมือที่ช่วยชี้แนะทิศทางที่ผู้บริหารจะเลือกดำเนินการเพื่อให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุเป้าหมายตามที่ได้กำหนดไว้ (ภานุวัฒน์ รัตยาภาส. 2543:89) เช่นเดียวกับคำกล่าวที่ว่า ระบบสารสนเทศเป็นเสมือนเครื่องมือชิ้นสำคัญที่จะช่วยให้ผู้บริหารสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว การปรับระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพในระดับที่เหมาะสมกับแนวทางพฤติกรรมของสังคม จะต้องนำเทคโนโลยีมาปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับแนวทางพฤติกรรมขององค์การ ซึ่งช่วยลดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานขององค์การได้เป็นอย่างมากและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารให้สูงขึ้น (สัลยุทธ์ สว่างวรรณ.2546 :10) โดยที่ ข้อมูลและสารสนเทศมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการตัดสินใจต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการตัดสินใจนั้น เพื่อการวางแผนปฏิบัติงานและการควบคุมงาน หรือเพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ของงาน (มยุรี รัตนมุง.2538:78) ดังนั้น จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์การต่างๆ ต้องนำระบบสารสนเทศเพื่อจัดการมาพัฒนาใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะขององค์การ

ภายใต้วิสัยทัศน์ของการพัฒนาระบบราชการโดยให้มีความเป็นเลิศสามารถรองรับกับการพัฒนาประเทศในยุคโลกาภิวัตน์ โดยยึดหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและประโยชน์สุขของประชาชน รัฐบาลได้มุ่งเน้นที่จะใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเครื่องมือสำคัญในการปฏิรูประบบราชการให้สามารถดำเนินไปสู่เป้าหมายที่ต้องการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จึงได้กำหนดกรอบนโยบายและแผนเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของประเทศไทย

(พ.ศ.2547-2553) หรือ IT 2010 ไว้อย่างชัดเจน โดยมีองค์ประกอบที่สำคัญ 3 ประการ คือ 1) ลงทุนในการเสริมสร้างทรัพยากรมนุษย์ที่มีความรู้เป็นพื้นฐานสำคัญ 2) ส่งเสริมให้มีความรู้ในระบบเศรษฐกิจและสังคม 3) ลงทุนในโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศและส่งเสริมอุตสาหกรรม (ศูนย์บริหารวิชาการแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.2546:1) สอดคล้องกับนโยบาย IT 2010 ได้กำหนดเงื่อนไขของความสำเร็จในการพัฒนาไว้หลายประการ เช่น สารสนเทศ เนื้อหาและความรู้ จะต้องได้รับการพัฒนาไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการลงทุนขั้นพื้นฐานและอุปกรณ์ กระทรวง กรม มีส่วนร่วมรับผิดชอบโครงการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์การและบริหารของตนเอง (โชติรส โสมนรินทร์.2546:4)

กรมควบคุมโรค มีพันธกิจที่สำคัญในการพัฒนาวิชาการเทคโนโลยีและเครือข่ายในการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคและภัยคุกคามสุขภาพ รวมทั้งสื่อสารข้อมูลเตือนภัยการระบาดของโรคให้แก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้องและสาธารณชน จำเป็นต้องอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยเข้ามาใช้เพื่อการบริหารและติดตามผลการดำเนินงานตามพันธกิจ ให้มีความรวดเร็ว จับใจ และมีประสิทธิภาพ (โชติรส โสมนรินทร์.2546:2) เช่นเดียวกับ พันธกิจกรมควบคุมโรค ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ที่กำหนดไว้ดังนี้ 1) สนับสนุนการดำเนินการวิจัยและพัฒนาองค์ความรู้ มาตรฐานและเทคโนโลยีด้านการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรค ตลอดจนกระบวนการเรียนรู้ การพัฒนาบุคลากรของกรมที่จะนำไปสู่องค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) 2) เสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในกระบวนการบริหารและการดำเนินการของกรมอย่างสอดคล้องกับนโยบายการปฏิรูประบบราชการและนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศของรัฐ 3) พัฒนาระบบสารสนเทศการควบคุมโรคที่มีคุณภาพสามารถใช้งานร่วมกันได้อย่างคุ้มค่า 4) สนับสนุนและเสริมสร้างการให้บริการข้อมูลองค์ความรู้ มาตรฐานและเทคโนโลยีในด้านการเฝ้าระวัง ป้องกัน ควบคุมโรคที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้อย่างทันกาล ถูกต้อง และประหยัด (จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.2546:1)

สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ เป็นศูนย์วิชาการในส่วนภูมิภาคของกรมควบคุมโรค มีภารกิจ 3 ภารกิจ ดังนี้ 1) วิเคราะห์ วิจัย พัฒนาและถ่ายทอดองค์ความรู้และเทคโนโลยีในการเฝ้าระวังป้องกัน ควบคุมโรคและภัยสุขภาพได้เหมาะสมกับพื้นที่ 2) สนับสนุนการเฝ้าระวัง ป้องกันควบคุมโรคและภัยสุขภาพและเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศ 3) สนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน (สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8.2547:3) มีหน้าที่ในการรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับโรค สัตตិการเกิดโรค การวิจัยและพัฒนาความรู้เกี่ยวกับโรคติดต่อและโรคไม่ติดต่อ เพื่อนำเสนอต่อประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งในหน่วยงานสาธารณสุขและภายนอกหน่วยงาน แต่จากการประเมินเรื่องระบบข้อมูลของหน่วยงานในปัจจุบัน พบว่า

การจัดเก็บข้อมูลไม่เป็นระบบเดียวกัน ข้อมูลมีจำนวนมาก ขาดการแยกแยะประเภทข้อมูล ข้อมูลไม่เป็นปัจจุบันและทันสมัย ขาดการประชาสัมพันธ์ให้กับบุคคลภายนอกและประชาชนเข้าถึงข้อมูล ขาดการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานในพื้นที่และส่วนกลาง

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะผู้ปฏิบัติงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของหน่วยงานจึงมีความตระหนักในการที่จะนำระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการมาใช้เพื่อการวางแผนและการตัดสินใจในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นไปตามนโยบายและวัตถุประสงค์ในการใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด รวมทั้งเพื่อให้การจัดการระบบสารสนเทศของสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาค้นคว้า เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่เหมาะสม มาใช้จัดการสารสนเทศของหน่วยงานให้เป็นระบบและมีประสิทธิภาพต่อไป

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดจุดมุ่งหมายของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัญหาในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของปัญหาในระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการระหว่างผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ
3. เพื่อสร้างรูปแบบการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยเรื่องรูปแบบการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพัฒนามุ่งศึกษาปัญหาและสร้างรูปแบบการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ ตามองค์ประกอบของสารสนเทศ 5 ด้าน ดังนี้ ด้านการจัดระบบสารสนเทศ ด้านการนำเสนอผลงานสารสนเทศ ด้านการพัฒนางานสารสนเทศ ด้านการนำไปใช้ การบริหารจัดการ และการวางแผน และด้านเนื้อหาและคุณภาพ (วีระ สุภากิจ.2539:331)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยแบ่งเป็น 2 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 ศึกษาปัญหากระบวนการบริหารงานเพื่อการจัดการในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ จำนวน 106 คน ประกอบด้วยผู้บริหาร จำนวน 37 คน เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ จำนวน 69 คน

กลุ่มตัวอย่าง กำหนดจากการเทียบเคียงตารางของเคร์จซีและมอร์แกน (Krejcie and Morgan อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด.2535:40) ได้จำนวน 86 คน สุ่มตัวอย่างโดยวิธีการประมาณสัดส่วนของประชากร

ช่วงที่ 2 สร้างรูปแบบการพัฒนาระบบบริหารงานเพื่อการจัดการในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญในการจัดการระบบบริหารงานตามองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้ ด้านการจัดระบบบริหารงาน ด้านการนำเสนอผลงานบริหารงาน ด้านการพัฒนางานบริหารงาน ด้านการนำไปใช้ การบริหารจัดการ และการวางแผน ด้านเนื้อหาและคุณภาพ จำนวน 7 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษาในการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งเป็น 2 ช่วง ดังนี้

ช่วงที่ 1 ศึกษาปัญหากระบวนการบริหารงานเพื่อการจัดการในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ ปัญหากระบวนการบริหารงานเพื่อการจัดการในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ ตามองค์ประกอบของบริหารงาน 5 ด้าน ดังนี้ ด้านการจัดระบบบริหารงาน ด้านการนำเสนอผลงานบริหารงาน ด้านการพัฒนางานบริหารงาน ด้านการนำไปใช้ การบริหารจัดการ และการวางแผน ด้านเนื้อหาและคุณภาพ

ช่วงที่ 2 สร้างรูปแบบการพัฒนาระบบบริหารงานเพื่อการจัดการในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์

ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ รูปแบบการพัฒนาระบบบริหารงานเพื่อการจัดการในสำนักงานป้องกัน ควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ ตามองค์ประกอบของบริหารงาน 5 ด้าน ดังนี้ ด้านการจัดระบบบริหารงาน ด้านการนำเสนอผลงานบริหารงาน ด้านการพัฒนางานบริหารงาน ด้านการนำไปใช้ การบริหารจัดการ และการวางแผน ด้านเนื้อหาและคุณภาพ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. รูปแบบ หมายถึง กิจกรรมที่กำหนดขึ้นเป็นหลัก หรือเป็นแนวทางซึ่งเป็นที่ยอมรับในที่นี้หมายถึงแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์

2. การพัฒนาระบบสารสนเทศ หมายถึง การนำระบบสารสนเทศมาจัดทำให้ดีขึ้น ทั้งการจัดทำระบบใหม่ หรือปรับระบบเดิม

3. ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ หมายถึง ระบบที่รวบรวมและจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ ทั้งภายใน และภายนอกองค์กรอย่างมีหลักเกณฑ์ เพื่อนำมาประมวลผลและจัดรูปแบบให้ได้สารสนเทศที่ช่วยสนับสนุนการทำงาน และการตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ของผู้บริหารเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

4. สำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ หมายถึง หน่วยงานราชการทางวิชาการในส่วนภูมิภาคของกรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข รับผิดชอบการดำเนินงานในพื้นที่สาธารณสุขที่ 3 ได้แก่ จังหวัดอุทัยธานี นครสวรรค์ กำแพงเพชรและพิจิตร

5. ผู้บริหาร หมายถึง ข้าราชการในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่ ผู้อำนวยการ ผู้ช่วยผู้อำนวยการ หัวหน้ากลุ่ม/ฝ่าย หัวหน้าศูนย์ควบคุมโรคติดต่อฯ โดยแมลง และนักวิชาการสาธารณสุข

6. เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ หมายถึง ข้าราชการในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ ได้แก่ เจ้าหน้าที่งานควบคุมโรค พยาบาล เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริหารและอื่นๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบปัญหาของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อนำไปใช้ในสร้างรูปแบบการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ

2. ได้ทราบความแตกต่างของปัญหาของระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการระหว่างผู้บริหาร และเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ

3. ได้รู้รูปแบบการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการที่เหมาะสมในสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 8 จังหวัดนครสวรรค์ เพื่อเป็นแนวทางในการนำมาใช้ในการวางแผนพัฒนา การตัดสินใจ การจัดการระบบสารสนเทศ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น