บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบัน คอมพิวเตอร์ได้เป็นส่วนสำคัญส่วนหนึ่งขององค์กรเพื่อการประมวลผล ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และปริมาณของข้อมูลที่ต้องทำการประมวลผลมีมากขึ้น การนำคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในการประมวลผลได้เริ่มตั้งแต่ปี1954 โดยเป็นโปรแกรมเกี่ยวกับบัญชีเงินเดือน (payroll) สำหรับองค์กรที่มีขนาดใหญ่นอกจากจะใช้คอมพิวเตอร์มาใช้ประมวลผลรายการต่างๆ (transaction process) เพื่อให้ได้ผลรายงาน (report) ที่เป็นระบบสารสนเทศอย่างเป็นทางการ (formal information) แล้ว ยังช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหารในองค์กรได้อีกทางหนึ่ง (ชุมพล ศฤงคารศิริ, 2538)

โรงพยาบาลลำปาง เป็นองค์กรของรัฐในสังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข มีฐานะเป็นโรงพยาบาลศูนย์ภาคเหนือ ภาระกิจหลักคือ ให้บริการสุขภาพแก่ประชาชนในจังหวัดลำปางและจังหวัดใกล้เคียง มีจำนวนเตียงรับไว้นอนรักษาในโรงพยาบาล 800 เตียง มีบุคลากรที่เป็นข้าราชการ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว และพนักงานของรัฐ รวมประมาณทั้งสิ้น 1,900 คน (รายงานประจำปี โรงพยาบาลลำปาง, 2545) ที่ผ่านมาการเก็บข้อมูลการพัฒนาบุคลากรของงานผลิตและพัฒนาบุคลากร โรงพยาบาลลำปาง ยังอยู่ในรูปแบบเอกสารและประมวลผลข้อมูลด้วยมือ ทั้งๆ ที่มีโปรแกรมที่พัฒนาโดยส่วนพัฒนาบุคลากรของสถาบันพระบรมราชชนกกระทรวงสาธารณสุขให้ใช้เก็บข้อมูลก็ยังไม่ครอบคลุม และไม่สามารถตอบสนองในการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ให้ผู้บริหารนำไปใช้ประโยชน์ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาลในปีงบประมาณถัดไป และส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาล เพื่อเข้าสู่การรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (Hospital Accreditation, HA) จากสถาบันพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล (พรพ.) ได้

ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการข้อมูลการพัฒนาบุคลากร งานผลิตและพัฒนาบุคลากร โรงพยาบาลลำปางขึ้น เพื่อให้ผู้บริหารสามารถใช้ประโยชน์จากข้อมูลสารสนเทศ ช่วยสนับสนุนการตัดสินใจในการพัฒนาบุคลากรของโรงพยาบาลลำปางได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสบผลสำเร็จในการพัฒนาคุณภาพการบริการจนได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาลในอนาคตได้

1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อจัดการข้อมูลการพัฒนาบุคลากรของงานผลิตและพัฒนาบุคลากร โรงพยาบาลลำปาง

1.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ส่วนพัฒนาบุคลากร สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข ได้จัดทำโปรแกรมบันทึกข้อมูลการพัฒนาบุคลากร โดยให้หน่วยงานต่างๆ ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดทุกจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไปทุกแห่ง วิทยาลัยในสังกัดสถาบันพระบรมราชชนกทุกแห่ง ส่วนทุกส่วนในสถาบันพระบรมราชชนก และกรมกองต่าง ๆ ในกระทรวงสาธารณสุข จัดเก็บรวบรวมข้อมูลงานพัฒนาบุคลากรในด้านการฝึกอบรม การศึกษาต่อ และการวิเคราะห์สรุปผลการพัฒนากำลังคนทั้งประเทศ มาใช้ในการวางแผนพัฒนาบุคลากรสาธารณสุขทั้งในระดับจุลภาค (micro) และระดับมหภาค (macro) ขึ้น แต่ข้อมูลที่จัดเก็บนั้นไม่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของผู้บริหารโรงพยาบาลลำปาง ซึ่งไม่ลงลึกถึงการเก็บค่าใช้จ่าย การแยกประเภทของการพัฒนาบุคลากร การแยกประเภทของกิจกรรมการพัฒนาบุคลากร (ส่วนพัฒนาบุคลากร สถาบันพระบรมราชชนก กระทรวงสาธารณสุข, 2540)

1.4 ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาในครั้งนี้ เป็นการศึกษาเพื่อทำการพัฒนาระบบฐานข้อมูลการพัฒนาบุคลากรโรงพยาบาลลำปางในส่วนที่งานผลิตและพัฒนาบุคลากรรับผิดชอบ

1.4.1 *ขอบเขตของงาน*

ใช้ฐานข้อมูลบุคลากรโรงพยาบาลลำปางเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยการสำเนาจากฝ่ายการเจ้าหน้าที่ ณ วันที่ 1 กรกฎาคม 2546 แบ่งตัวอย่างเป็น 4 กลุ่ม คือ

- บุคลากรกลุ่มข้าราชการ จำนวน 220 คน
- บุคลากรกลุ่มลูกจ้างประจำ จำนวน 80 คน
- บุคลากรกลุ่มพนักงานของรัฐ จำนวน 30 คน
- บุคลากรกลุ่มลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 80 คน

นำมาเป็นข้อมูลในการออกแบบฐานข้อมูล เพื่อทำการพัฒนาระบบสำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลและใช้ข้อมูลที่วิเคราะห์ได้เป็นสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร, คณะกรรมการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management) และหัวหน้ากลุ่มงาน/ฝ่าย ในการวางแผนพัฒนาบุคลากร, วางแผนจัดสรรงบประมาณด้านการฝึกอบรมในปีงบประมาณถัดไป ส่วนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสามารถใช้ระบบสารสนเทศดังกล่าวในการเก็บข้อมูลได้เท่านั้น

1.4.2 *ขอบเขตของระบบ*

ก) การกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงข้อมูล เพื่อรักษาความปลอดภัยของระบบ โดยแบ่งผู้ใช้งานเป็น 2 ระดับคือ

- เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน มีสิทธิ์ใช้งานระบบในการทำงานเก็บข้อมูล จัดทำรายงานและสืบค้นข้อมูลบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาวิชาการทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล, ข้อมูลบุคลากรภายนอกเข้าศึกษาดูงานโรงพยาบาลลำปาง

- ผู้ดูแลระบบมีสิทธิ์ในการดูแลบำรุงรักษาระบบ ปรับปรุงฐานข้อมูลบุคลากร ถ่ายเทแฟ้มข้อมูล ลบแฟ้มข้อมูลบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาวิชาการทั้งภายในและภายนอกโรงพยาบาล, ข้อมูลบุคลากรภายนอกเข้าศึกษาดูงานโรงพยาบาลลำปางย้อนหลัง 5 ปีไปแฟ้มข้อมูลใหม่ และเพิ่มลบผู้ใช้งานระบบ

ข) การจัดทำระบบเกี่ยวกับข้อมูลการพัฒนาบุคลากร เฉพาะการประชุม/อบรมวิชาการภายนอกโรงพยาบาลลำปางที่ไม่เกิน 3 เดือน เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำไปวางแผนและติดตามงาน ช่วยการตัดสินใจในการวางแผนส่งบุคลากรไปพัฒนาวิชาการในปีถัดไป

ค) การจัดทำระบบเกี่ยวกับข้อมูลการพัฒนาบุคลากร เฉพาะการประชุม/อบรมวิชาการภายในโรงพยาบาลลำปาง ที่จัดโดยงานผลิตและพัฒนาบุคลากร โรงพยาบาลลำปาง เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจในการอนุมัติงบประมาณ สนับสนุนการจัดการประชุม/อบรมวิชาการภายในโรงพยาบาลลำปางในปีถัดไป

ง) การจัดทำระบบเกี่ยวกับข้อมูลบุคลากรภายนอกโรงพยาบาล ในการเข้าศึกษาดูงานโรงพยาบาลลำปาง เพื่อให้ผู้บริหารสามารถนำผลการประเมิน, ปัญหาและข้อเสนอแนะจากการสะท้อนของบุคลากรนอกโรงพยาบาล ไปพัฒนาโรงพยาบาลให้มีคุณภาพยิ่งๆขึ้น

จ) การจัดทำระบบสำหรับรายงานข้อมูล

- รายงานข้อมูลค่าใช้จ่ายประจำปีการพัฒนาวิชาการภายนอกโรงพยาบาล
- รายงานข้อมูลประจำปีการพัฒนาวิชาการภายในโรงพยาบาล
- รายงานข้อมูลประจำปี การเข้าศึกษาดูงานโรงพยาบาลลำปางของบุคลากรภายนอก

ฉ) การจัดทำระบบสำหรับการสืบค้นข้อมูล

- การสืบค้นข้อมูลบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาวิชาการด้านการประชุม/อบรมวิชาการภายนอกโรงพยาบาล (สมัครไป) ตามชื่อบุคลากรในปัจจุบันและย้อนหลังได้ถึง 5 ปี
- การสืบค้นข้อมูลบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาวิชาการด้านการประชุม/อบรมวิชาการภายนอกโรงพยาบาล (ค่าใช้จ่าย) ตามชื่อบุคลากรในปัจจุบันและย้อนหลังได้ถึง 5 ปี

- การสืบค้นข้อมูลบุคลากรที่ได้รับการพัฒนาวิชาการด้านการประชุม/อบรมวิชาการในโรงพยาบาลลำปาง ตามชื่อบุคลากรในปัจจุบันและย้อนหลังได้ถึง 5 ปี

- การสืบค้นข้อมูลบุคลากรภายนอกโรงพยาบาลที่เข้าศึกษาดูงานโรงพยาบาลลำปางตามชื่อหน่วยงาน/โรงพยาบาล

ช) การจัดทำระบบบริหารข้อมูล เพื่อสำหรับการถ่ายเทแฟ้มข้อมูล, การลบแฟ้มข้อมูลเก่า, การคัดลอกฐานข้อมูล และเพื่อการค้นหาข้อมูลย้อนหลัง 5 ปี

ซ) การประเมินผลโดยการใช้แบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ

- แบบสอบถามสำหรับคณะผู้บริหารประเมินข้อมูลที่วิเคราะห์เป็นสารสนเทศใช้สำหรับผู้บริหารในการตัดสินใจ

- แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประเมินระบบสารสนเทศ ที่ใช้เก็บข้อมูลการพัฒนาบุคลากร

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

1.5.1 ได้ระบบสารสนเทศเพื่อจัดการข้อมูลการพัฒนาบุคลากร ในงานผลิตและพัฒนาบุคลากร โรงพยาบาลลำปาง

1.5.2 ผู้บริหารทุกระดับได้ใช้ข้อมูลการพัฒนาบุคลากร ในการพิจารณาตัดสินใจดำเนินการวางแผนหรือวางนโยบายพัฒนาทรัพยากรบุคคลในหน่วยงาน เพื่อพัฒนาระบบงานเดิมและ/หรือพัฒนาระบบงานใหม่ ในปีงบประมาณถัดไป

1.5.3 เพิ่มประสิทธิภาพในการเก็บข้อมูลการพัฒนาบุคลากรในงานผลิตและพัฒนาบุคลากรโรงพยาบาลลำปาง ได้ถูกต้อง สะดวก ครบถ้วน

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

1.6.1 *ข้อมูลการพัฒนาบุคลากร* หมายถึง ข้อมูลบุคลากรในกรณี ดังต่อไปนี้

- ข้อมูลบุคลากรโรงพยาบาลลำปาง ที่ไปประชุม/อบรม/สัมมนาวิชาการภายนอกโรงพยาบาลลำปางที่ใช้ระยะเวลาไม่เกิน 3 เดือน

- ข้อมูลบุคลากรโรงพยาบาลลำปาง ที่เข้าประชุม/อบรม/สัมมนาวิชาการที่จัดในโรงพยาบาลลำปาง

- ข้อมูลบุคลากรภายนอกโรงพยาบาล ที่เข้าศึกษาดูงานโรงพยาบาลลำปาง

1.6.2 *คณะผู้บริหาร* หมายถึง ผู้อำนวยการโรงพยาบาล, รองผู้อำนวยการโรงพยาบาล, คณะกรรมการบริหารและพัฒนาทรัพยากรบุคคล(Human Resource Management) และหัวหน้ากลุ่มงาน/หัวหน้าฝ่าย

1.6.3 *ระบบฐานข้อมูล* หมายถึง ระบบสำหรับสร้างแฟ้มข้อมูลต่างๆ เก็บไว้ในสื่ออิเล็กทรอนิกส์ โดยมีเครื่องมือในการอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการจัดการแฟ้มข้อมูล เช่น การเพิ่มหรือแก้ไขข้อมูลที่จัดเก็บอยู่ หรือสามารถเรียกแฟ้มข้อมูลนั้นขึ้นมาแสดงโดยกำหนดเงื่อนไขให้เลือกข้อมูลมาแสดง

1.7 สถานที่ใช้ในการดำเนินการศึกษาและรวบรวมข้อมูล

1.7.1 งานผลิตและพัฒนาบุคลากร สำนักงานกลุ่มงานพัฒนาคุณภาพบริการและวิชาการ ชั้น 3 ตึกพระสงฆ์อาพาธ โรงพยาบาลลำปาง 280 ถนนพหลโยธิน อำเภอเมือง จังหวัดลำปาง รหัสไปรษณีย์ 52000

1.7.2 สำนักหอสมุดมหาวิทยาลัยเชียงใหม่

1.8 เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินงาน

1.8.1 ด้านฮาร์ดแวร์

- เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ รุ่นเพนเทียม 166 จอภาพ แป้นพิมพ์ และเมาส์
- เครื่องพิมพ์

1.8.2 ด้านซอฟต์แวร์

- ไมโครซอฟท์ วินโดวส์ 98 (Microsoft Windows 98) เป็นระบบปฏิบัติการ (Operating System)
- ไมโครซอฟท์ วิชวลเบสิค 6 (Microsoft Visual Basic 6.0) เป็นภาษาที่ใช้ในการพัฒนาโปรแกรมระบบสารสนเทศ โดยติดต่อฐานข้อมูลไมโครซอฟท์ แอกเซส 97 (Microsoft Access 97)