

ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศของ สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี Problems and development guidelines for the information services of Sirikit National Institute of Child Health

จตุรงค์ คงทะ
Jaturong Kongta

สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติ มหาราชินี
ผู้รับผิดชอบบทความ: jaturong004@gmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัญหา และแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศของสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี การศึกษานี้ เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากเจ้าหน้าที่สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินีทุกคน จำนวน 238 คน โดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูลได้แบบสอบถาม แล้วนำมาวิเคราะห์ ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทำการทดสอบสมมติฐานด้วยสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ สถิติทดสอบเพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตามสมมติฐานโดยใช้ t-test และ F-test (One way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาการบริการสารสนเทศของสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.07$) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศของสถาบัน ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x}=3.12$) เปรียบเทียบความคิดเห็นของบุคลากร ที่มีต่อเพศ อายุ รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบบริการสารสนเทศไม่แตกต่างกัน ส่วนระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และหน่วยงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระบบบริการสารสนเทศแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: บริการสารสนเทศ สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี

Abstract

The purposes of this research were to examine the relationship between personal factors and problems, and also to develop information services guideline of Queen Sirikit National Institute of Child Health. This research study is a quantitative research. Data was collected from all employees working at the queen Sirikit National Institute of Child Health with a total of 238 participants. The questionnaires were used to collect data. The statistics were used to analyze data collected by using the descriptive statistics consisting of frequency,

percentage, mean, and standard deviation. The hypothesis were tested by using inferential statistics including t-test, F-test (One way ANOVA) and Least Significant Difference (LSD) at level 0.05. According to the opinions on the problems of information services of Queen Sirikit National Institute of Child Health, the research findings revealed that the overall was at a moderated level ($\bar{x} = 3.07$). Further, the finding pointed out that the overall of the development guideline of information service on Queen Sirikit National Institute of Child Health was at the moderated level ($\bar{x} = 3.12$). For comparisons, personal factors between gender, age, monthly income, and duration of work differently, the research finding asserted that the opinions toward the information services system were not significantly different. However, the relationship between personal factor and information service system related to the level of education, work position, and organizational differentiation contended that opinions towards were different with statistical significance 0.05.

Keywords: Queen Sirikit National Institute of Child Health; information service

บทนำ

การบริหารงานของภาครัฐในปัจจุบัน ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศ และระบบอินเทอร์เน็ตเข้ามาประยุกต์ ใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน และการให้บริการประชาชนอย่างกว้างขวางทำให้การให้บริการประชาชนมีความถูกต้องและรวดเร็ว และเสริมสร้างความทันสมัยในการบริหารงานภาครัฐควบคู่กับการบริการประชาชน ให้เป็นรูปแบบของรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ที่สมบูรณ์ ภายใต้แนวคิดของการยึดประชาชนพลเมืองเป็นหลักที่สามารถให้บริการประชาชนได้ตลอดเวลา ไม่มีวันหยุด

ปัจจุบันระบบสารสนเทศเป็นที่แพร่หลายในหน่วยงานและองค์กรต่างๆ ทั้งภาครัฐบาล และภาคเอกชน เช่นการสื่อสาร การเผยแพร่ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การโฆษณา เป็นต้น ในด้านการบริหารงานรัฐ จะเห็นได้ว่ารัฐบาลได้สนับสนุนงบประมาณให้กับหน่วยงานภาครัฐ แล้วยังได้กำหนดแนวนโยบายให้ทุกหน่วยงานได้ใช้ประโยชน์ของแหล่งข้อมูลร่วมกันอีกด้วย ดังนั้นจึงพบเห็นได้ทั่วไปว่าหน่วยงานภาครัฐ เช่น โรงเรียน วิทยาลัย มหาวิทยาลัย สถานพยาบาล ได้ติดตั้งเครือข่ายระบบสารสนเทศ เพื่อให้บริการภายในหน่วยงานครอบคลุมเกือบทุกหน่วยงาน ดังนั้นระบบสารสนเทศจึงมีความเกี่ยวข้องจนกลายเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานที่ใช้ประโยชน์เพื่อสนับสนุนการให้บริการแก่ประชาชน (พงษ์เทพ สุริยะพรหม, 2552, น. 1)

จากแผนเทคโนโลยีสารสนเทศของสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี คือ 1) การจัดการรวบรวมองค์ความรู้ไว้ที่ระบบอินเทอร์เน็ต เพื่อให้บุคลากร และประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงความรู้ที่เหมาะสมกับตนเองได้ตลอดเวลาที่ต้องการโดยผ่านเครือข่าย Online และสังคมออนไลน์ เช่น Facebook ทำให้เกิดการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้ด้านสุขภาพเด็ก และทุกคนในเครือข่ายสามารถรับรู้ แสดงความคิดเห็นและตอบสนองได้พร้อมกันอย่างรวดเร็วบน Website ของสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี

(www.childrenhospital.go.th) และ คลัง ความรู้ดิจิทัล (<http://dlibrary.childrenhospital.go.th>) นอกจากนี้ ยังมีการใช้ www.youtube.com เพื่อรวบรวมองค์ความรู้ที่จัดเก็บในรูปแบบวีดิทัศน์ และเผยแพร่ และค้นหารายการความรู้ด้านสุขภาพเด็กที่เสนอทางโทรทัศน์ (Thai Children Hospital) รวมทั้งส่งเสริมให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้วิถีปฏิบัติที่เป็นเลิศจนเกิดเป็นนวัตกรรม 2) กำหนดนโยบายพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโดยคณะกรรมการบริหารร่วมกับคณะกรรมการกำกับทิศทางเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มงานเทคโนโลยีสารสนเทศรับผิดชอบจัดการระบบ Hardware และ Software และ Network ดำเนินการจัดทำระบบฐานข้อมูลเพื่อจัดเก็บผลการปฏิบัติงานองค์กร และทำให้สารสนเทศ และข้อมูลความรู้ขององค์กรมีคุณสมบัติ แม่นยำ ถูกต้อง เชื่อถือได้ ทันกาล ปลอดภัยและเป็นความลับ มีการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงตามระดับ รวมทั้งมีการจัดทำแผนป้องกันเหตุฉุกเฉินกรณีต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นกับระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีรอบกำหนดระยะเวลาการฝึกซ้อมและทบทวนปรับปรุงแผนฉุกเฉินเพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลสารสนเทศและระบบ Hardware และ Software มีความพร้อมใช้งาน และให้บริการแก่ประชาชนได้ทันที

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ปัญหาและแนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินีเนื่องจากยังไม่มีมีการสำรวจ และประเมินระบบสารสนเทศอย่างครบถ้วน ผู้วิจัยหวังว่าผลวิจัยที่ได้ใช้เป็นแนวทางปรับปรุง และพัฒนาระบบสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อการพัฒนาประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการให้บริการของสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินีต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาการบริการสารสนเทศ สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศ สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การบริการสนเทศ (information service) หมายถึง บริการที่จัดหารวบรวมข่าวสารทั้งทางด้านการศึกษา อาชีพส่วนตัว และสังคมโดยอาศัยเครื่องมือและวิธีการต่างๆ แล้วนำข้อมูลเหล่านั้นมาวิเคราะห์แจกแจง เพื่อให้เป็นข้อสนเทศและพร้อมที่จะนำเสนอให้แก่แก่นักเรียนหรือผู้รับบริการ ด้วยเทคนิคและวิธีการต่างๆ ตามความเหมาะสม เพื่อให้ผู้บริการสามารถนำมาประกอบการตัดสินใจได้ด้วยตนเองต่อไป ดังนี้

1. เพื่อพัฒนาความเข้าใจและการยอมรับตนเองของบุคคล
2. เพื่อช่วยพัฒนากระบวนการตัดสินใจของบุคคล
3. เพื่อแสดงให้เห็นว่าบุคคลทุกคนมีคุณค่า มีเกียรติ และมีศักดิ์ศรีแห่งตนเอง
4. เพื่อให้ทราบว่าบุคคลมีความแตกต่างกันในด้านความสนใจ ความถนัด ความสามารถและค่านิยมแห่งบุคคล
5. เพื่อให้บุคคลทราบว่าความชำนาญงานแต่ละอาชีพของบุคคลมีความแตกต่างกัน
6. เพื่อให้บุคคลตระหนักว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อการพัฒนาการด้านอาชีพของบุคคล

7. เพื่อให้บุคคลได้ทราบถึงโอกาส และปัญหาที่จะเกิดขึ้นในการศึกษาและการพัฒนาอาชีพทุกระดับ
8. เพื่อให้บุคคลตระหนักกว่ามีความจำเป็นที่จะต้องทราบข้อสนเทศทางด้านอาชีพ การศึกษาส่วนตัว และสังคมที่ถูกต้องและเที่ยงตรง
9. เพื่อให้บุคคลได้ทราบและเข้าใจถึงความสัมพันธ์ของกิจกรรมต่างๆ อย่างกว้างขวางทั้งทางด้านการศึกษา อาชีพส่วนตัว และสังคม
10. เพื่อช่วยให้บุคคลสามารถนำเทคนิควิธีการต่างๆ มาใช้ตีความและแปลความหมายของข้อมูลต่างๆ เพื่อนำมาประกอบการตัดสินใจ
11. เพื่อช่วยเสริมสร้างเจตคติและนิสัยที่จะช่วยให้การตัดสินใจ และการปรับตัวของบุคคล
12. เพื่อช่วยให้บุคคลสามารถตัดสินใจทำกิจกรรมตามขอบเขตที่เหมาะสมกับความถนัด ความสามารถ และความสนใจของบุคคล
13. เพื่อพัฒนาความสนใจในการประกอบอาชีพที่บุคคลธรรมดาไม่มีความสามารถประกอบได้ แต่เป็นอาชีพที่บุคคลบางคนสามารถประกอบได้

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินีที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระบบบริการสารสนเทศแตกต่างกัน
2. บุคลากรสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินีที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระบบบริการสารสนเทศแตกต่างกัน
3. บุคลากรสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินีที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระบบบริการสารสนเทศแตกต่างกัน
4. บุคลากรสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินีที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระบบบริการสารสนเทศแตกต่างกัน
5. บุคลากรสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินีที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระบบบริการสารสนเทศแตกต่างกัน
6. บุคลากรสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินีที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระบบบริการสารสนเทศแตกต่างกัน
7. บุคลากรสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินีที่สังกัดหน่วยงานแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อระบบบริการสารสนเทศแตกต่างกัน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ เจ้าหน้าที่สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี จำนวน 585 คน เป็นชาย 279 คน หญิง 306 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เจ้าหน้าที่สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี 238 คน ซึ่งได้มาจากการคำนวณจากสูตรกรณีทราบจำนวนประชากร โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยแบ่งโครงสร้างของแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อการใช้งานสารสนเทศ ทั้งหมด 4 ด้าน ได้แก่ ด้านฮาร์ดแวร์ ด้านซอฟต์แวร์ ด้านพีเพิลแวร์ ด้านการบริการสารสนเทศ ผู้ศึกษาได้สร้างแบบสอบถามโดยใช้มาตรวัดแบบ Likert scale ซึ่งจะมีข้อความที่ใช้วัด 5 ระดับ (rating scale) มีคำตอบแบบ 5 ตัวเลือก

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้เจ้าหน้าที่สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการแก้ปัญหา และข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. นำแบบสอบถามไปแจกให้เจ้าหน้าที่สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี จำนวน 238 คน
2. นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปเก็บรวบรวมข้อมูลกับตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยดำเนินการแจก และรับแบบสอบถามคืนด้วยตัวเอง ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม สรุปรายงานแบบสอบถามที่รับคืน
3. บันทึกรหัสแบบสอบถามลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ วิเคราะห์ข้อมูลและตีความเพื่อนำไปเขียนรายงานฉบับสมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้ได้คำตอบที่ตรงกับความมุ่งหมายของการวิจัย ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล และแปลความหมายด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยกำหนดข้อมูลทางสถิติไว้ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) เช่น สถิติร้อยละ (percentage) ค่าความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
2. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (inferential statistics) เช่น สถิติทดสอบเพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยตามสมมติฐานโดยใช้ t-test และ F-test (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

1. สรุปแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศของสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.07$) เมื่อพิจารณาเป็นรายกรณีเรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย พบว่า แนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.21$) รองลงมาคือ แนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศด้านพีเอชอีเอ ($\bar{x} = 3.15$) แนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศด้านซอฟต์แวร์ ($\bar{x} = 3.09$) และแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศด้านฮาร์ดแวร์ ($\bar{x} = 3.04$) ตามลำดับ

1.1 สรุปแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศด้านฮาร์ดแวร์ จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ได้แก่ ควรจัดหา Tablet แทน Notebook ($\bar{x} = 3.11$) รองลงมาคือ ลดการจัดซื้อจัดหาเครื่องพิมพ์ รายบุคคลเปลี่ยนมาใช้เครื่องพิมพ์แบบกลุ่ม ($\bar{x} = 3.09$) มีตัวรับสัญญาณ Wi-Fi แทน LAN Card ($\bar{x} = 3.08$) จัดหา CPU จาก AMD แทน INTEL ($\bar{x} = 3.06$) และจัดหาฮาร์ดดิสก์แฟลชไดรฟ์ (SSD) แทน ฮาร์ดดิสก์จานแม่เหล็กหมุน (HDD) ($\bar{x} = 2.98$) ตามลำดับ

1.2 สรุปแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศด้านซอฟต์แวร์ จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ได้แก่ จัดหาซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัส หลาย ๆ เจ้า ($\bar{x} = 3.22$) รองลงมาคือ ใช้ซอฟต์แวร์งานเอกสาร Google Docs แทน MS Office ($\bar{x} = 3.16$) ใช้ระบบปฏิบัติการ Linux แทน Windows ($\bar{x} = 3.09$) ติดตั้ง เครื่องแม่ข่ายเก็บข้อมูล และให้บุคลากรทุกคนใช้ร่วมกัน แทนการบันทึกงานลงเครื่อง ($\bar{x} = 3.02$) และใช้ระบบ E-mail OUTLOOK แทน E-mail ส่วนตัว ($\bar{x} = 3.00$) ตามลำดับ

1.3 สรุปแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศด้านพีเอชอีเอ จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ได้แก่ บุคลากรควรได้รับการอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นระยะ ($\bar{x} = 3.26$) รองลงมาคือ ให้บุคลากรเรียนรู้วิธีใช้ซอฟต์แวร์ใหม่ๆ โดยใช้คู่มือด้วยตนเอง มีจำนวนเท่ากัน ($\bar{x} = 3.15$) และส่งบุคลากรที่สนใจด้านคอมพิวเตอร์ไปฝึกอบรมการใช้ระบบปฏิบัติการตัวอื่นๆ ($\bar{x} = 3.11$)

1.4 ความคิดเห็นแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศ จำแนกเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด ได้แก่ การจัด video conference สามารถนัดหมายหรือดำเนินการได้อย่างสะดวกรวดเร็ว ($\bar{x} = 3.25$) รองลงมาคือ จัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักงาน ควรให้เจ้าหน้าที่สารสนเทศจัดให้เท่านั้น ($\bar{x} = 3.22$) ควบคุมการเข้าถึงระบบโดยใช้การกำหนดสิทธิตามหน้าที่ ($\bar{x} = 3.21$) พัฒนาและเผยแพร่ข้อมูลสารสนเทศภูมิศาสตร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ($\bar{x} = 3.20$) และเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการเชิงกลองรับความคิดเห็น แบบสอบถาม ($\bar{x} = 3.18$) ตามลำดับ

สรุปผลการวิจัย และอภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง “ปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศของสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี” ผลการศึกษานำมาอภิปรายผล ได้ดังนี้

1. จากการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและแนวทางการพัฒนาการบริการสารสนเทศของสถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง

2. จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเรื่องจำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ไม่เพียงพอต่อการใช้งานสูงสุด แสดงว่าทางองค์กรไม่สามารถจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์ให้กับบุคลากร เพื่อการปฏิบัติงานได้อย่างเพียงพอ จึงทำให้บุคลากรแสดงความคิดเห็นต่อปัญหาด้านฮาร์ดแวร์นี้มากกว่าข้ออื่น ดังนั้นองค์กรควรเสนอขอของบประมาณในการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานของบุคลากร

3. จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านซอฟต์แวร์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเรื่องซอฟต์แวร์ไม่เหมาะสมกับองค์กรสูงสุด แสดงว่าซอฟต์แวร์ที่ใช้ปฏิบัติงานขององค์กร มีความซับซ้อนจึงทำให้บุคลากรเกิดความยุ่งยากในการเข้าใช้โปรแกรม ดังนั้นองค์กรควรจัดหาซอฟต์แวร์ประเภท ERP ที่สามารถลดความซ้ำซ้อนของการเก็บข้อมูล เพราะมีการนำข้อมูลเข้าเพียงครั้งเดียว ซึ่งจะทำให้ข้อมูลเหมือนกันทั้งองค์กร มีความยืดหยุ่น สามารถปรับเปลี่ยนแก้ไขได้ตามความต้องการ และสร้างระบบงานและกระบวนการทำงานได้ถูกต้อง รวดเร็ว เชื่อมโยงกันได้ครบวงจร

4. จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านพีเอชแวร์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเรื่องไม่สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้เมื่อโปรแกรมมีปัญหาสูงสุด แสดงว่าบุคลากรมักประสบปัญหาโปรแกรมทำงานผิดพลาดจนส่งผลต่อการปฏิบัติงาน และไม่สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้ ดังนั้นองค์กรควรจัดฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ การซ่อมบำรุง และแก้ปัญหาคอมพิวเตอร์เบื้องต้น เพื่อให้บุคลากรมีความรู้ความเข้าใจเรื่องการดูแลรักษาคอมพิวเตอร์ และซ่อมบำรุงระบบคอมพิวเตอร์เบื้องต้นได้

5. จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาด้านบริการสารสนเทศ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเรื่องการจัดวางเครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักงาน ไม่มีความเหมาะสม แออัดสูงสุด สูงสุด แสดงว่าบุคลากรอึดอัดกับสภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น มีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์จัดวางไม่เป็นระเบียบ มีสายแลนวางเกะกะ ดังนั้นองค์กรควรดำเนินกิจกรรม 5 ส เช่น การจัดวางหรือจัดเก็บสิ่งของต่าง ๆ ในสถานที่ทำงานอย่างเป็นระบบ ทาสีตีเส้นบริเวณพื้นที่หน่วยงานเพื่อแบ่งแยกพื้นที่ ทั้งในการจัดวางของพื้นที่โต๊ะ เก้าอี้ อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานอย่างเป็นระเบียบเรียบร้อย เพื่อสะดวกในการทำงาน

6. จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไข/พัฒนาการบริการสารสนเทศด้านฮาร์ดแวร์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเรื่องจัดหา tablet แทน notebook สูงสุด แสดงว่าบุคลากรมีความต้องการใช้งาน tablet เนื่องจาก การพกพาได้สะดวก, สามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์สื่อสารไร้สาย Wi-Fi ได้สะดวก สามารถปฏิบัติงานได้โดยไม่มีข้อจำกัดเรื่องพื้นที่ มีแอปพลิเคชันสำหรับการใช้งานที่หลากหลาย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของงานได้มากคือ logistics ซึ่งข้อมูลแบบ real time ขณะที่อยู่นอกบริษัท เป็นเรื่องสำคัญมาก

7. จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไข/พัฒนาการบริการสารสนเทศด้านซอฟต์แวร์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเรื่องจัดหาซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัส หลายๆ เจ้าสูงสุด แสดงว่าบุคลากรไม่มั่นใจซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัสที่ใช้ในองค์กรจะสามารถป้องกันไวรัสได้เต็มที่ ดังนั้นองค์กรควรจัดหา ซอฟต์แวร์ป้องกันไวรัส เจ้าอื่นๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพตรวจจับ ป้องกัน และกำจัดโปรแกรมคุกคามทางคอมพิวเตอร์

8. จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไข/พัฒนาการบริการสารสนเทศ ด้านพีเอชแวร์ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเรื่องบุคลากรควรได้รับการอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นระยะสูงสุด แสดงว่าบุคลากรเห็นด้วยกับการจัดอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสาร ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นองค์กรควรจัดอบรมด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยเชิญวิทยากรมาให้ความรู้ เพิ่มพูนความรู้ให้กับบุคลากร ให้สามารถนำวิทยาการและเทคโนโลยีมาใช้ในการปรับปรุง และพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานกับโปรแกรมการทำงาน และเครื่องคอมพิวเตอร์ได้ในอนาคต

9. จากผลการศึกษา พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับแนวทางการแก้ไข/ด้านการบริการ ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเรื่องการจัดการประชุมผ่าน video conference สามารถนัดหมายหรือดำเนินการได้อย่างสะดวกรวดเร็วสูงสุด แสดงว่าบุคลากรเห็นความสำคัญระบบ video conference ที่ใช้ประชุมนั้นมีอุปกรณ์ที่ทำให้เห็นภาพและได้ยินเสียงของผู้เข้าร่วมประชุมไปพร้อมกัน ดังนั้นองค์กรควรพัฒนาระบบการประชุมผ่าน video conference ให้เป็นแบบบูรณาการ (teleconference) โดยอาศัยอุปกรณ์สื่อสารสมัยใหม่การประชุมทางไกล โดยการจัดอุปกรณ์ให้ผู้เข้าร่วมประชุมซึ่งอยู่คนละสถานที่กันสามารถประชุมแลกเปลี่ยนความคิดเห็นระหว่างกันได้โดยใช้อุปกรณ์สื่อสาร

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านการบริการฮาร์ดแวร์ พบปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ไม่เพียงพอต่อการปฏิบัติงานในด้านต่างๆ ที่มีปริมาณเพิ่มขึ้นจากภาระงานในปัจจุบัน ควรมีการจัดซื้อเครื่องคอมพิวเตอร์ และเครื่องพิมพ์ เพิ่มเติม เพื่อรองรับปริมาณงานที่จะได้รับเพิ่มขึ้น พัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานและการให้บริการต่าง ๆ ได้อย่างทันท่วงที

2. ด้านบริการซอฟต์แวร์ พบปัญหาการนำเข้าข้อมูลยังไม่สมบูรณ์ จึงทำให้การเรียกใช้งานข้อมูลจากระบบฐานข้อมูลต่างๆ ยังไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร และซอฟต์แวร์มีขั้นตอนที่ซับซ้อนในการเรียกใช้งาน ทำให้บุคลากรไม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ดังนั้นควรจัดหาซอฟต์แวร์ประเภท ERP ที่สามารถรวบรวมทรัพยากรสารสนเทศในรูปแบบเอกสาร และในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ร่วมกับการบริหารจัดการอย่างเป็นระบบ เพื่อให้มีการใช้ข้อมูลร่วมกันจากฐานข้อมูลเดียวกัน มีการใช้กระบวนการที่เป็นมาตรฐานร่วมกัน สนับสนุนการทำงานกระบวนการทางธุรกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด รวมข้อมูลไว้ในฐานข้อมูลเดียวกัน เพื่อให้ข้อมูลเดียวกันสามารถใช้ร่วมกันทั้งองค์กรได้ ช่วยให้การวางแผนและบริหารทรัพยากรสารสนเทศขององค์กรนั้นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังลดเวลาและขั้นตอน การทำงานได้อีกด้วย

3. ด้านพีเอชแวร์ พบปัญหาบุคลากรขาดความรู้ความเข้าใจในการใช้งานสารสนเทศ มักใช้ระบบสารสนเทศผิดวัตถุประสงค์ และใช้งานโปรแกรมที่ไม่ถูกต้อง หรือเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศโดยไม่ได้รับอนุญาต ต้องมีนโยบายความปลอดภัย และมีการอบรมสร้างเพื่อความตระหนักให้กับบุคลากรอย่างต่อเนื่อง กำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูล และระบบสารสนเทศ เพื่อป้องกันการปรับเปลี่ยนระบบโดยไม่ได้รับอนุญาต และพัฒนาความรู้ความชำนาญให้บุคลากรทันต่อเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลง

4. ด้านบริการสารสนเทศ พบปัญหาเทคโนโลยีที่ใช้อยู่ในระบบสารสนเทศปัจจุบันเริ่มล้าสมัย มีค่าใช้จ่ายในการบำรุงรักษาระบบมีราคาสูง ไม่คุ้มค่าต่อการใช้งานในระยะยาว และไม่สามารถรองรับการรับส่งข้อมูล ภาพ และเสียง ครึ่งละมากๆได้ แก่ผู้ใช้งานทั้งจากภายในและจากภายนอก ตลอดจนภัยคุกคามระบบเครือข่ายจากภายนอกมีเพิ่มมากขึ้น ควรจัดหาเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ปรับปรุงระบบการทำงานที่มีอยู่เดิมให้ทันสมัย มีประสิทธิภาพ และเพิ่มระดับการรักษาความปลอดภัยของระบบเครือข่ายและข้อมูลสารสนเทศ ตรวจสอบสถานะบริหารจัดการทรัพยากรเครือข่ายได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งรองรับการขยายตัวของการใช้งานในอนาคตได้

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้บริหารและเจ้าหน้าที่สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินีทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลเชิงประจักษ์อันทำให้ผู้วิจัยนำมาทำการวิเคราะห์จนสำเร็จตามวัตถุประสงค์ในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา รัตนศิเว. (2546). *การศึกษาปัญหา ประโยชน์ และความพึงพอใจที่มีต่อระบบเครือข่าย อินเทอร์เน็ตของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- เกตุสุตา จำพันธุ์. (2548). *สภาพและปัญหาการใช้งานคอมพิวเตอร์ของครูผู้สอนโรงเรียนในเครือมูลนิธิ คณะเซนต์คาเบรียลแห่งประเทศไทย (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- เจมนิจ ปรีเปรม. (2554). *สมรรถนะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับการบริหารระบบสารสนเทศของผู้บริหารสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษา นครปฐม เขต 1 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- จเรวัฒน์ เทวรัตน์. (2548). *การศึกษาปัญหาการใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์กระทรวงมหาดไทยในการบริหารราชการจังหวัดแบบบูรณาการเพื่อการพัฒนาของกลุ่มจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ เพชรบุรี สมุทรสงคราม สมุทรสาคร (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ)*. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี, กรุงเทพฯ.
- สถาบันสุขภาพเด็กแห่งชาติมหาราชินี. (2553). *คลังข้อมูลดิจิทัล*. สืบค้นจาก <http://dlibrary.childrenhospital.go.th>