

นิพนธ์ต้นฉบับ

Original article

การใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุขในการพัฒนาองค์กรตามแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล

มัยยัสต์ เหล่าสุรสุนทร วท.บ. (พยาบาลและผดุงครรภ์)

ณัฐธยานันท์ เดชา วท.บ.ม. (เทคโนโลยีสารสนเทศ)

นำทิพย์ มีสัจจี วท.บ. (เทคโนโลยีสารสนเทศ)

นิติมา แสงแก้ว รป.ม. (นโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ)

กองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

วันรับ:	11 ม.ค. 2565
วันแก้ไข:	20 ก.พ. 2565
วันตอบรับ:	1 มี.ค. 2565

บทคัดย่อ การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิผลการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข และศึกษาความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข โดยเป็นการวิจัยเชิงสำรวจรวบรวมข้อมูล ทั้งแบบปริมาณและคุณภาพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข จำนวน 355 คน ซึ่งคำนวณตามสูตรของ Yamane T และผู้ให้ข้อมูลเชิงคุณภาพ คือ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตสุขภาพ นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป และผู้อำนวยการกอง (ส่วนกลาง) จำนวน 10 คน โดยมีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ ที่ผ่านการตรวจสอบความเชื่อถือแล้ว ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพด้านผลการผลิตมากที่สุด ซึ่งส่วนใหญ่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 56.9 ความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข พบว่า ความพึงพอใจในภาพรวมของการใช้ระบบอยู่ 8 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 33.2 และเมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจทั้ง 3 ด้าน พบว่า ด้านความปลอดภัยมีความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.8 และข้อเสนอเชิงนโยบาย จากการสัมภาษณ์กลุ่มกับผู้บริหาร และข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการ สามารถสรุปปัญหาอุปสรรค และความคิดเห็น ได้จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ (1) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข มีส่วนช่วยลดขั้นตอนการทำงาน ประหยัดทรัพยากร ประหยัดเวลาของผู้ปฏิบัติงานได้เป็นอย่างมาก สามารถเข้าถึงได้ง่าย ทุกที่ ทุกเวลา สามารถนำข้อมูลไปใช้ประกอบการตัดสินใจในการทำงานและทางการบริหารได้เป็นอย่างดี (2) เสนอให้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข ให้มีความครอบคลุมกลุ่มผู้ใช้งานในระดับพื้นที่ให้มากยิ่งขึ้น พัฒนาให้อยู่ในรูปแบบ Application ควรกำกับติดตามการบันทึกข้อมูลความเคลื่อนไหวต่างๆ ของบุคลากรให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ (3) ปัญหา อุปสรรคของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุขมีความล่าช้าในบางเวลาโดยเฉพาะช่วงที่มีผู้ใช้งานจำนวนมาก และความเป็นปัจจุบันของข้อมูลแต่ละหน่วยงานมีความเป็นปัจจุบันไม่เท่ากัน

คำสำคัญ: ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข; รัฐบาลดิจิทัล; กำลังคนด้านสุขภาพ; บุคลากรด้านสาธารณสุข; ข้อมูลข่าวสาร

บทนำ

ปัจจุบันการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัลที่ก้าวกระโดดและผสมผสานการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่หลากหลายสาขาเพื่อตอบสนองความต้องการในภาคการผลิต การบริการ และพฤติกรรมของผู้บริโภคที่เปลี่ยนแปลง ได้ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม รูปแบบ กระบวนการทำงาน และการดำเนินชีวิตรวมถึงความสัมพันธ์ของคนได้ปรับเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว การพัฒนาดังกล่าวจึงสร้างทั้งโอกาสและความท้าทายให้แก่ประเทศในการพัฒนาสู่ความมั่นคง และยั่งยืน ซึ่งที่ผ่านมาประเทศไทยได้นำเทคโนโลยีมาใช้เป็นเครื่องมือในการสนับสนุนการพัฒนาประเทศอยู่ตลอดเวลา และด้วยอิทธิพลของเทคโนโลยีดังกล่าวส่งผลทำให้ประเทศไทยมีระดับการพัฒนา ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และการเมืองที่สูงขึ้นระดับหนึ่ง ซึ่งอันดับความสามารถในการแข่งขัน โดยรวมมีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้น เห็นได้จากการจัดอันดับรัฐบาลดิจิทัลระดับนานาชาติซึ่งจัดอันดับโดยองค์การสหประชาชาติที่มีการประเมินระดับการพัฒนาของบริการอิเล็กทรอนิกส์ภาครัฐในกลุ่มสมาชิก UN ซึ่งการจัดอันดับครั้งล่าสุด เมื่อปี 2561 พบว่าการพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยอยู่ในอันดับที่ 73 ของโลก ซึ่งมากกว่าในปี 2559 อยู่ 4 อันดับ และอยู่ในอันดับที่ 4 ของกลุ่มประเทศอาเซียน⁽¹⁾

รัฐบาลตระหนักถึงความสำคัญของการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีที่มีต่อการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ จึงได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบราชการให้ขับเคลื่อนโดยการใช้เทคโนโลยี เพื่อยกระดับภาครัฐไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ผ่านกลไกด้านกฎหมายและแผนระดับชาติที่สำคัญ ซึ่งรัฐบาลก็ได้ผลักดันให้การบริหารงานและการให้บริการภาครัฐปรับเปลี่ยนไปสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน และมีการนำเทคโนโลยีอัจฉริยะมาใช้ในการทำงานและยกระดับการให้บริการ โดยยึดความต้องการของประชาชนเป็นศูนย์กลางมาอย่างต่อเนื่อง โดยรัฐบาลได้กำหนดแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยในอีก 5 ปีข้างหน้า

เพื่อยกระดับสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัลที่มีการบูรณาการระหว่างหน่วยงาน มีการทำงานแบบอัจฉริยะให้ประชาชนเป็นศูนย์กลางและขับเคลื่อนให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้อย่างแท้จริง

กระทรวงสาธารณสุข เป็นส่วนราชการที่มีการกิจการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับหลายภาคส่วนทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชน จึงได้ดำเนินการปรับรูปแบบการบริหารจัดการ การให้บริการโดยการนำเทคโนโลยีเข้ามาเป็นเครื่องมือในการทำงานสำหรับหน่วยงานในสังกัด อาทิเช่น ระบบการนัดคนไข้ ระบบการให้คำปรึกษา การรักษาทางการแพทย์ในพื้นที่ห่างไกล ระบบการบริหารจัดการบุคลากรทางสาธารณสุข เป็นต้น โดยเฉพาะสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นหน่วยงานที่รับผิดชอบดูแลบุคลากรทางสาธารณสุขมากที่สุด รวมทั้งทุกประเภทการจ้างงานกว่าสี่แสนราย ทั้งในราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาค การบริหารจัดการข้อมูลบุคลากรในด้านต่าง ๆ จึงเป็นเรื่องยากในการที่จะบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันต่อสถานการณ์ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเกิดภาวะวิกฤติทางไวรัสวิทยา เช่น การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อให้มีข้อมูลบุคลากรทางการแพทย์สำหรับรองรับสถานการณ์ดังกล่าวระบบฐานข้อมูลกำลังคนทางสาธารณสุขจึงเป็นสิ่งจำเป็นและสำคัญเป็นอย่างมาก สำนักงานปลัดกระทรวงฯ จึงได้พัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข ในรูปแบบ Web Application ตั้งแต่ปี พ.ศ.2555 โดยได้รับความร่วมมือระหว่างกองบริหารทรัพยากรบุคคลและศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ดำเนินการพัฒนาโปรแกรมที่สามารถตอบสนองการทำงานด้านบริหารงานบุคคลของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขที่เป็นระบบและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน และสามารถใช้งานร่วมกันระหว่างหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาค มีฐานข้อมูลบุคลากรเดียวกัน เพื่อเป็นเครื่องมือในการบริหารงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานบุคคลในทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการจัดทำคำสั่งต่าง ๆ เช่น คำสั่งเลื่อนเงินเดือน เลื่อน

ระดับ คำสั่งย้าย การบันทึกข้อมูลความรู้ความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง การรายงานสถานการณ์กำลังคน การรายงานสถานการณ์ผู้จะเกษียณอายุราชการ เป็นต้น และได้มีการพัฒนาระบบมาอย่างต่อเนื่องจนถึงปัจจุบัน ทำให้มีฐานข้อมูลด้านบุคลากรที่มีความสมบูรณ์ครอบคลุมการใช้งานของผู้ใช้งานในทุกๆระดับ ไม่ว่าจะเป็นผู้ปฏิบัติงานด้านบริหารงานบุคคล ผู้บริหาร หรือแม้กระทั่งบุคลากรทุกคนในสังกัดเอง อีกทั้งยังเป็นระบบที่ทำให้เกิดรูปแบบการทำงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันเป็นผลให้สามารถควบคุมกำกับ ตรวจสอบ ความถูกต้องเป็นปัจจุบัน ลดขั้นตอนการทำงาน ตลอดจนสามารถนำไปสู่การวางแผนเชิงนโยบายทั้งทางด้านการวางแผนด้านงบประมาณ การพัฒนาบุคลากร การกระจายบุคลากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ⁽²⁾

เนื่องจากมีการพัฒนาโปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข ตั้งแต่ขั้นตอนการวิเคราะห์ขอบเขตความต้องการ (TOR) การทดสอบระบบในระหว่างการพัฒนา ประสานงานกับผู้พัฒนาระบบตลอดระยะเวลาการพัฒนา ตรวจสอบการถ่ายโอนข้อมูลจากระบบเดิมสู่ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข ฝึกอบรมการใช้งานระบบให้กับผู้ใช้งาน และดูแลระบบร่วมกับเจ้าหน้าที่ด้านไอทีของกองบริหารทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความทันสมัยและตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข ในการพัฒนาองค์กรตามแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้ในการพัฒนาโปรแกรมระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข และเพื่อพัฒนาหน่วยงานให้ก้าวไปสู่รัฐบาลดิจิทัลในอนาคต โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข ผู้พัฒนาองค์กรตามแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล และศึกษาความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข ผู้พัฒนาองค์กร

ตามแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล โดยประโยชน์ที่จะได้รับการวิจัยในครั้งนี้ คือ การจัดทำข้อเสนอเชิงนโยบายในการพัฒนาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข ผู้พัฒนาองค์กรตามแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล

วิธีการศึกษา

เป็นการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ มีข้อมูลทั้งเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ โดยมีเครื่องมือที่จะใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ เพื่อศึกษาประสิทธิผลและความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข เพื่อนำมาพัฒนาและประยุกต์ใช้กับองค์กรตามแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้กำหนดประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ คือบุคลากร/เจ้าหน้าที่ที่ใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข จำนวนประชากรทั้งสิ้น 3,006 คน โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Taro Yamane ได้จำนวน 355 คน โดยทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified sampling) ตามสัดส่วนของบุคลากร/เจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงาน (proportional to size) ส่วนการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) โดยกำหนดคุณสมบัติไว้ จำนวน 3 ประการ คือ (1) จะต้องเป็นเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการที่ใช้งานระบบ (2) ผู้บริหารแต่ละระดับ (3) ผู้บริหารระดับเขตสุขภาพและแบ่งเป็น 4 กลุ่ม รวม 10 คน ดังนี้ ผู้อำนวยการสำนักงานเขตสุขภาพ จำนวน 2 คน นายแพทย์สาธารณสุขจังหวัด จำนวน 3 คน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลศูนย์/โรงพยาบาลทั่วไป จำนวน 3 คน และผู้อำนวยการกอง (ส่วนกลาง) จำนวน 2 คน

เครื่องมือในการวิจัย

1) แบบสอบถามการวิจัยเป็นแบบมาตราส่วน

ประมาณ มี 5 ระดับคือ ระดับคะแนน 1-5 คะแนน เท่ากับระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด ตามลำดับ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปหรือข้อมูลส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิผลของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข และส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

2) แบบสัมภาษณ์กึ่งวิจัย จะเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (semi-structured) และใช้วิธีการสัมภาษณ์เชิงลึกและการสัมภาษณ์เป็นกลุ่ม หรือการสนทนากลุ่มตามแบบสัมภาษณ์ที่สร้างขึ้น ซึ่งคำถามจะครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับประสิทธิผลของระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข และข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด เพื่อเปิดโอกาสให้ผู้ตอบคำถามได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ จากนั้นจึงนำมาวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อนำไปสรุปเป็นข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้รับการทดสอบความน่าเชื่อถือ ดังนี้

1) แบบสอบถาม ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาสร้างเป็นแบบสอบถามและนำแบบสอบถามนั้นมานำเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงของเนื้อหา โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (index of item objective congruence: IOC) ของแบบสอบถาม จากนั้นนำมาปรับปรุงแบบสอบถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ แล้วจึงนำไปทดลองใช้ กับบุคลากรที่ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข จำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นโดยวิธี Cronbach alpha coefficient โดยมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91

2) แบบสัมภาษณ์ ผู้วิจัยศึกษาข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อ

การบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข ผู้การพัฒนาระบบองค์กรตามแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล จากนั้นจึงออกแบบสัมภาษณ์เพื่อสัมภาษณ์ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จากนั้นจึงให้ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ทรงคุณวุฒิ พิจารณาเพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความเที่ยงตรงของเครื่องมือแบบสัมภาษณ์ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence: IOC) ของแบบสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ศึกษาข้อมูลและเก็บรวบรวมจากหนังสือ บทความวารสาร เอกสาร เว็บไซต์ วิทยานิพนธ์ และงานวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาเป็นพื้นฐานในการดำเนินการวิจัย

2) นำแบบสอบถามไปใช้ในการจัดเก็บข้อมูล โดยส่งแบบสอบถามให้บุคลากร/เจ้าหน้าที่ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาคในการตอบแบบสอบถามผ่านทางออนไลน์

3) แบบสัมภาษณ์ ดำเนินการนัดหมายผู้ให้ข้อมูล แล้วดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกหรือการสนทนากลุ่มตามหัวข้อแบบสัมภาษณ์ที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล 2 วิธี คือ ข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป โดยวิเคราะห์ออกมาเป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ประกอบด้วย ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ร้อยละ (Percentage) ส่วนข้อมูลเชิงคุณภาพ เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (Content Analysis) โดยการนำข้อมูลที่ได้จากข้อมูลที่รวบรวมมาตรวจสอบ วิเคราะห์และสรุปใจความสำคัญ

ผลการศึกษา

1) การศึกษาประสิทธิผลการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข ผู้การพัฒนาระบบองค์กรตามแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล ด้านประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ด้านการใช้ทรัพยากร ด้านผลผลิต พบว่า

ส่วนใหญ่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 57.2 53.2 และ 59.2 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ประสิทธิภาพด้านประสบความสำเร็จตามเป้าหมายมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.88 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 57.2 ดังตารางที่ 1

ข้อมูลจากการสัมภาษณ์ พบว่า (1) ด้านการประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ผู้ให้ข้อมูลมีความคิดเห็นว่าเป็นระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากร สาธารณสุข เป็นระบบที่ดีและมีประโยชน์เนื่องจากเป็นระบบที่เก็บข้อมูลของบุคลากรด้านสาธารณสุขของประเทศเป็นส่วนใหญ่ ทำให้มีการบริหารจัดการบุคลากรได้ง่ายและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งผู้ใช้งานสามารถดึงข้อมูลบุคลากรไปประยุกต์ใช้งานได้ อาทิ วางแผนจัดการกำลังคน บริหารกรอบอัตรากำลัง การกระจายบุคลากร การพัฒนาบุคลากร เป็นต้น แต่ระบบยังต้องการพัฒนาให้สามารถแสดงข้อมูลบุคลากรให้เป็นการแสดงผลแบบ Real time เพื่อผู้ใช้งานจะได้นำข้อมูลไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (2) ด้านการใช้ทรัพยากร จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลหลัก สามารถสรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากร สาธารณสุข เป็นระบบที่สามารถช่วยลดขั้นตอนการ

บริหารจัดการบุคลากรได้ และทำให้การจัดทำข้อมูลบุคลากรมีประสิทธิภาพมากขึ้น (3) ด้านผลการผลิตจากการสัมภาษณ์ สรุปได้ว่า ระบบมีการใช้งานได้ดี แต่อาจจะยังมีบางกระบวนการที่ยังบกพร่องอยู่ และยังเสนอวิธีแก้ไขโดยการให้กองบริหารทรัพยากรบุคคล จัดตั้งทีมเพื่อดูแลระบบโดยตรง และจะต้องมีการวางแผนพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง อาจจะต้องมีการติดตาม ประเมินผลระบบเป็นรายเดือนหรือรายไตรมาส เพื่อแก้ปัญหากระบวนการที่บกพร่องให้มีการใช้งานระบบที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2) การศึกษาความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากร สาธารณสุข สู่การพัฒนาองค์กรตามแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล ด้านรูปแบบการใช้งานด้านการให้บริการ และด้านความปลอดภัย พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 48.7 45.1 และ 50.7 ตามลำดับ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อพิจารณาตามรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านความปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.85 มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 50.7 ดังตารางที่ 2

3) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายในการพัฒนาระบบฯ มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ประสิทธิภาพการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากร สาธารณสุข สู่การพัฒนาองค์กรตามแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล (จำแนกตามรายด้าน) (N=355)

ประสิทธิผลของการทำงาน	ระดับความคิดเห็น										Mean	SD	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด				
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%			
1. ด้านประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย	59	16.6	203	57.2	89	25.1	2	0.6	2	0.6	3.88	0.691	ระดับมาก
2. ด้านการใช้ทรัพยากร	50	14.1	189	53.2	108	30.4	6	1.7	2	0.6	3.78	0.720	ระดับมาก
3. ด้านผลการผลิต	42	11.8	210	59.2	96	27.0	6	1.7	1	0.3	3.80	0.667	ระดับมาก
ภาพรวม											3.82	0.692	ระดับมาก

3.1) เพื่อให้เกิดการบูรณาการข้อมูลบุคลากรทางสาธารณสุขร่วมกันทุกภาคส่วน เสนอให้มีระบบฐานข้อมูลบุคลากรกลางที่สามารถใช้งานร่วมกันได้ทั้งในภาพรวมของกระทรวงสาธารณสุข และภาพรวมประเทศ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนการพัฒนากำลังคนให้สอดคล้องกับการปรับรูปแบบการให้บริการ หรือแม้กระทั่งเพื่อให้มีข้อมูลบุคลากรรองรับกรณีเกิดสถานการณ์ระบาดของโรคติดต่อต่าง ๆ หรือพิบัติภัย

3.2) เสนอให้มีการพัฒนาปรับปรุงระบบอย่างต่อเนื่อง และพัฒนาให้อยู่ในรูปแบบของ Application ที่สามารถทำงานได้แบบ Real time โดยการมีส่วนร่วมของผู้เกี่ยวข้องทุกภาคส่วน เพื่อให้ได้ระบบที่สามารถตอบสนองตรงตามความต้องการใช้งานของผู้ใช้งาน รวมถึงการเข้าใช้งานดูข้อมูลของตัวเองของบุคลากรในสังกัดที่มีความสะดวกสบายในรูปแบบ Application

3.3) กำหนดเป็นมาตรการให้หน่วยงานบันทึกข้อมูลความเคลื่อนไหวของบุคลากรให้เป็นปัจจุบัน อาทิเช่น การจ้างงานใหม่ การพ้นสภาพการจ้าง การเลื่อนระดับ การเลื่อนเงินเดือน หรือการได้รับสิทธิประโยชน์อื่นใด เพื่อให้สามารถนำข้อมูลจากระบบฯ ไปใช้ประกอบการวางแผนเชิงนโยบายในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านงบประมาณ ด้านการสรรหาบุคลากร การกระจายบุคลากรที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่

วิจารณ์

จากการศึกษาประสิทธิผลสรุปได้ว่า ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข เป็นหนึ่งในการดำเนินการปรับรูปแบบการจัดบริการภาครัฐ ตามแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทย พ.ศ. 2563-2565 ซึ่งระบบดังกล่าวช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ทุกที่ ทุกเวลา โดยสามารถทำงานได้ทั้งใน computer lab top และใช้งานผ่านมือถือ สอดคล้องกับการปรับรูปแบบการทำงานจากสถานการณ์การระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อลดการติดเชื้อเพิ่มขึ้นขององค์กรภาครัฐ ต้องกำหนดให้บุคลากรทำงานแบบ Work Form Home และใช้เทคโนโลยีมาเป็นตัวช่วยในการทำงานมากขึ้น จะเห็นว่าระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข สามารถตอบสนองต่อสถานการณ์ดังกล่าวได้เป็นอย่างดี โดยมีการใช้งานผ่านเครือข่ายส่วนตัวถึงร้อยละ 46.5 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของประคองสุคนธ์จิตต์ ที่ทำการศึกษาศึกษาทรัพยากรมนุษย์ ยุค 4.0 ผลจากการศึกษา พบว่า ทรัพยากรมนุษย์ ยุค 4.0 ต้องปรับตัวให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นตลอดเวลา อาทิเช่น การเตรียมความพร้อมของทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเทคโนโลยีต่างๆ ที่เหมาะสมในการทำงาน วัฒนธรรมการเชื่อมโยงระหว่างโลกการทำงานและโลกส่วนตัว สังคมของการมีส่วนร่วมของทรัพยากรมนุษย์ทุกระดับ ตลอดจนการ

ตารางที่ 2 ระดับความพึงพอใจการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข ผู้การพัฒนาองค์กรตามแนวคิดรัฐบาลดิจิทัล (จำแนกตามรายด้าน) (N=355)

ระบบสารสนเทศฯ	ระดับความคิดเห็น										Mean	SD	ระดับความคิดเห็น
	มากที่สุด		มาก		ปานกลาง		น้อย		น้อยที่สุด				
	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%	จำนวน	%			
1. ด้านรูปแบบการใช้งาน	40	11.3	173	48.7	132	37.2	9	2.5	1	0.3	3.68	0.715	ระดับมาก
2. ด้านการให้บริการ	46	13.0	160	45.1	137	38.6	10	2.8	2	0.6	3.67	0.756	ระดับมาก
3. ด้านความปลอดภัย	66	18.6	180	50.7	104	29.3	3	0.8	2	0.6	3.85	0.738	ระดับมาก
ภาพรวม											3.73	0.736	ระดับมาก

ปรับเปลี่ยนรูปแบบการจัดการทรัพยากรมนุษย์ยุค 4.0 ตั้งแต่การสรรหา การคัดเลือกทรัพยากรมนุษย์ การเก็บรักษาและการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น⁽³⁾ และการศึกษาของภาวิน ชินะโชติ และคณะ ที่ทำการศึกษาระบบสารสนเทศในงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ผลการศึกษาพบว่า การจัดการระบบสารสนเทศทรัพยากรมนุษย์ (HRIS) ไม่ได้เป็นเพียงแค่คอมพิวเตอร์ และโปรแกรมสำเร็จรูปที่เกี่ยวข้องกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์ การจัดการระบบสารสนเทศงานด้านทรัพยากรมนุษย์ถูกออกแบบเพื่อสนับสนุนงานด้านต่าง ๆ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ มีความถูกต้อง สั้น กระชับ ตรงประเด็น ครบถ้วนสมบูรณ์ ระบบสารสนเทศทางด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์เป็นข้อมูลที่ได้จากการประมวลผลจากข้อมูลในงานด้านทรัพยากรมนุษย์ ผู้บริหารจะได้รับข้อมูลสารสนเทศที่ครบถ้วนครอบคลุมสาระสำคัญที่จำเป็นเพื่อจะช่วยให้การวางแผน การตัดสินใจ และการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรอย่างเป็นระบบ⁽⁴⁾

นอกจากนี้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข ยังมีส่วนช่วยให้การบริหารจัดการข้อมูลบุคลากรเกิดความคล่องตัว ลดขั้นตอน ประหยัดทรัพยากร และงบประมาณ เนื่องจากระบบสามารถออกรายงานได้ในหลากหลายรูปแบบ ซึ่งสามารถนำไปนำเสนอต่อผู้บริหาร หรือนำไปวิเคราะห์ผลต่อยอดได้เลย อาทิเช่น PDF, Excel, Word, Text ทำให้สามารถลดปริมาณกระดาษลงได้อย่างมาก สอดคล้องกับการศึกษาของ ประไพ อุณรัตน์ และรัตติยา สัจจภิรมย์ ที่ทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิผลระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ (MIS) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัย พบว่า ระบบสารสนเทศบุคลากรที่สามารถเชื่อมโยงกับระบบอื่น ๆ ได้ การรายงานที่สามารถตอบคำถามสารสนเทศต่าง ๆ ได้ อย่างถูกต้อง และการจัดเก็บข้อมูลของระบบเพื่อให้สามารถทำบัญชีและเพื่อการตัดสินใจผู้บริหาร⁽⁵⁾

อย่างไรก็ดี แม้ว่าระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข จะเป็นหนึ่งในเครื่องมือด้าน

เทคโนโลยีที่สามารถตอบสนองต่อการทำงานในรูปแบบดิจิทัล แต่จากผลการศึกษาในส่วนของปัญหาและอุปสรรคกลับพบว่าความมีเสถียรภาพของระบบอยู่ในระดับปานกลางถึงน้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.7 นอกจากนี้ในส่วนของความครบถ้วนของข้อมูลยังพบว่า มีความครบถ้วนของข้อมูลในระดับปานกลางถึงน้อยอยู่ที่ร้อยละ 40.8 ซึ่งปัจจัยที่มีผลทำให้ความมีเสถียรภาพของระบบและความครบถ้วนสมบูรณ์ของข้อมูลอยู่ในระดับที่ต่ำอันเนื่องมาจากสาเหตุต่อไปนี้

1) การขาดการสนับสนุนด้านงบประมาณสำหรับพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง และการขยาย Functions การทำงานของระบบออกไปอีกหลายรายการเนื่องจากมีระเบียบและหลักเกณฑ์ที่เปลี่ยนแปลงไปของทางราชการ ทำให้ต้องมีการปรับเปลี่ยนระบบเพื่อรองรับ มีผลทำให้ hardware, software ที่มีอยู่เดิมไม่เพียงพอต่อการรองรับการทำงานของระบบ

2) ขาดมาตรการในการควบคุม กำกับ ตรวจสอบ การบันทึกข้อมูล ของผู้ใช้ปฏิบัติงานที่เข้มข้นมากพอ ทำให้หน่วยงานไม่ตระหนักถึงความสำคัญของการบันทึกข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ซึ่งความไม่ครบถ้วนของข้อมูลนี้ส่งผลกระทบต่อตรงต่อการนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อประกอบการตัดสินใจเชิงนโยบายของผู้บริหารในทุกระดับ ไม่ว่าจะในระดับพื้นที่ จังหวัด เขตสุขภาพ หรือแม้แต่ในภาพของกระทรวงสาธารณสุขเอง อันส่งผลให้เกิดความเสียหายต่อส่วนราชการ ต่อบุคลากรในสังกัด เช่น การไม่บันทึกข้อมูลผู้ได้รับการจ้างงานใหม่ในระบบ การไม่บันทึกข้อมูลผู้ได้รับคุณวุฒิเพิ่มขึ้น การบันทึกคุณวุฒิในการจ้างไม่ตรงกับตำแหน่งสายงานที่จ้าง เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของสุภารัตน์ ชวลิต การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์กรณีศึกษา บริษัทเวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด ผลการศึกษา พบว่า ผู้จัดการโครงการมาจากฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ระบบที่ถูกสร้างขึ้นไม่สามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างเหมาะสมและผู้จัดการโครงการจะขาดความรู้สึกการเป็นเจ้าของในระยะยาวซึ่ง

ผู้จัดการโครงการควรมาจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ จะทำให้สามารถพัฒนาระบบที่รองรับการใช้งานได้อย่างเหมาะสมรวมถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ในระยะยาว ต่อไป⁽⁶⁾

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาวิจัยเรื่องนี้ เพื่อให้ระบบข้อมูลบุคลากรทางสาธารณสุขสามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ เห็นควรมี การสนับสนุนงบประมาณและบุคลากรที่มีความรู้ความ-สามารถเฉพาะด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอย่างเพียงพอ และกำหนดมาตรการให้รางวัลแก่หน่วยงานที่บันทึก ข้อมูลเป็นปัจจุบันอยู่เสมอ หรือมาตรการลงโทษสำหรับ หน่วยงานที่ไม่บันทึกข้อมูลให้เป็นปัจจุบันอยู่เป็นการ ประจำ เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปใช้อ้างอิงได้อย่างถูก ต้องและน่าเชื่อถือ ทั้งจากหน่วยงานภายนอก และหน่วย-งานภายในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขด้วยตนเอง

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษากการใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร จัดการบุคลากรสาธารณสุข ในการพัฒนาองค์กรตาม แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล สำเร็จลุล่วงได้ ขอขอบคุณผู้อำนวยการกองบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานปลัดกระทรวง-สาธารณสุข นายสรรเสริญ นามพรหม ที่ให้โอกาสในการ ทำงานด้านข้อมูลบุคคลของกระทรวงสาธารณสุข และให้ ความอนุเคราะห์เป็นที่ปรึกษา ให้ข้อมูลต่างๆ ประกอบ การศึกษาวิจัย รวมถึงขอขอบคุณ แพทย์หญิงทิวาวรรณ ปิยกุลมาลา นายแพทย์ทิมกร โนรี ที่ท่านได้ให้คำปรึกษา ตรวจสอบเครื่องมือ รวมถึงให้คำแนะนำสำหรับการ ปรับปรุงพัฒนางานวิจัยให้สำเร็จลุล่วง มาโดยตลอดการ ศึกษาวิจัย ขอขอบคุณผู้บริหาร บุคลากรที่ใช้งานระบบ สารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการบุคลากรสาธารณสุข สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขทั้งในส่วนกลาง

และส่วนภูมิภาค ที่ให้ความร่วมมือในการดำเนินการ ร่วม แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ อันจะเป็นประโยชน์ สำหรับการศึกษาใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร จัดการบุคลากรสาธารณสุข ในการพัฒนาองค์กรตาม แนวคิดรัฐบาลดิจิทัล

เอกสารอ้างอิง

1. สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล. แผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของ ประเทศไทย พ.ศ. 2563-2565. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร: สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล; 2563.
2. สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการปฏิรูปประเทศด้าน-สาธารณสุข. แผนปฏิรูปประเทศด้านสาธารณสุข. กรุงเทพ-มหานคร: สำนักงานเลขาธิการของคณะกรรมการปฏิรูป ประเทศ; 2561.
3. ประคอง สุนทรจิตต์. ทรัพยากรมนุษย์ ยุค 4.0. วารสาร-มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ นายเรืออากาศ 2562: 7:17-28.
4. ภาวิน ชินะโชติ, ทองฟู ศิราวงศ์, ภาณุ ชินะโชติ, ภาวิทย์ ชินะโชติ, พระมหาทองเชิด กตปุญโญ. ระบบสารสนเทศใน งานด้านทรัพยากรมนุษย์. วารสารสถาบันวิจัยญาณสังวร 2562:10(1):180-91.
5. ประไพ อุนารัตน์, รัตติยา สัจจภิรมย์. การศึกษาความคิดเห็น ต่อประสิทธิผลระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ (MIS) มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. วารสารสาระคาม มหาวิทยาลัยมหาสารคาม 2556:4(1):29-40.
6. สุภารัตติ ชวลิตสุนทร. การนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศมา ใช้ในการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษาบริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล (ประเทศไทย) จำกัด [สารนิพนธ์ปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต]. กรุงเทพมหานคร: สถาบัน-บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์; 2550.

Abstract: Implementation of the Human Resources Information System of Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health for Organizational Improvement Based on the Digital Government Concept

Mattayat Laosurasoonthorn, B.Se.; Natthayakon Decha, M.Sc.; Numthip Meesujjee, B.Sc.; Nitima Sangkaew, M.P.A.

Human Resource Division, Office of the permanent Secretary, Ministry of Public Health, Thailand

Journal of Health Science 2022;31(2):344-52.

Objectives of this study were to evaluate the effectiveness of implementing the human resources information system of the Office of the Permanent Secretary Ministry of Public Health, and to assess satisfaction among the system users. It was the survey study including both quantitative and qualitative methods. For quantitative survey, the samples were officers who used the Human Resources Information System of Office of the Permanent Secretary, Ministry of Public Health (with the sample size of n=355, based on Taro Yamane's equation). Qualitative interviews were performed to collect data from health region executive, provincial public health officers, central and general hospital directors, and division directors (central divisions) (n=10). Data were collected by questionnaires and interviews. It was found that the Human Resources Information System effectiveness in productivity aspect was highest (with an average of 56.9%); and high satisfaction scale for Human Resources Information System of Office of the Permanent Secretary Ministry of Public Health was expressed by 33.2% of the samples, with highest on the safety (53.8%). The Human Resources Information System was able to reduce work process, save resources and time by providing easy access and relevant datum both for working and executing We propose implementing the Human Resources Information System in the local level; develop into application platform and make the contents up-to-date. Currently, the problems and obstacles include occasional system jamming especially in the peak time and information was not updated in some locations.

Keywords: human resources information system; Office of the Permanent Secretary Ministry of Public Health; digital government; humana resources for health, health personnel; information system