

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง แนวทางการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร มีความมุ่งหมายของการวิจัย คือ 1) เพื่อศึกษาบริบทการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร 2) เพื่อศึกษาการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร กับกรอบมาตรฐานการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร 4) เพื่อพัฒนาแนวทางการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

ประชากรในการวิจัย คือ บุคลากรกลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยกลุ่มตัวอย่างมีจำนวน 93 คน ผู้วิจัยได้ดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์กึ่งมีโครงสร้าง ดำเนินการสัมภาษณ์ผู้ดูแลระบบสารสนเทศของกลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร จำนวน 8 คน จากนั้นจึงเก็บข้อมูลแบบสอบถามกับบุคลากรกลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ แบ่งเป็นโรงพยาบาลโคกศรีสุพรรณที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 65 คน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 28 คน รวมเป็น 93 คน

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ คือ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. บริบทการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอดอกคิรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

1.1 การจัดการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

กลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอดอกคิรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ประกอบด้วย โรงพยาบาลดอกคิรีสุพรรณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลห้วยทาบ รุ่งอรุณ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลเหล่าโพนค้อ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลม่วงไข่น้อย โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโคกนาดี โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโพนทองวัฒนา รับนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร จากนั้นจึงถ่ายทอดนโยบายไปยังแต่ละส่วนที่เกี่ยวข้อง

โรงพยาบาลดอกคิรีสุพรรณ มีโครงสร้างหน่วยงานประกอบด้วย กลุ่มงานการจัดการ บริการทางการแพทย์ กลุ่มการพยาบาล เทคนิคบริการ กลุ่มงานประกันสุขภาพ ยุทธศาสตร์ และสารสนเทศทางการแพทย์ (งานสารสนเทศ และงานประกันสุขภาพ) เวชปฏิบัติครอบครัวและชุมชน โดยฝ่ายสารสนเทศ และงานประกันสุขภาพเป็นฝ่ายที่ดูแลระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลดอกคิรีสุพรรณ และให้คำปรึกษาความช่วยเหลือแก่งานดูแลระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทั้ง 5 แห่งนั้น มีการจัดการข้อมูลการให้บริการผู้รับบริการ แต่โครงสร้างการบริหารองค์กรไม่มีฝ่ายงานที่ดูแลระบบสารสนเทศ ในการดูแลระบบสารสนเทศดำเนินการโดยผู้อำนวยการโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลแต่งตั้งบุคลากรเดิมให้ทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลระบบสารสนเทศ ซึ่งมีผู้ดูแลระบบสารสนเทศโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลละ 1 คน

1.2 ระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล

โรงพยาบาลดอกคิรีสุพรรณ ซึ่งเป็นโรงพยาบาลชุมชน ใช้ระบบ HOSxP และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทั้ง 5 แห่ง ใช้ระบบ HOSxP PCU เป็นระบบบริหารจัดการการให้บริการ ซึ่งสามารถเชื่อมต่อข้อมูลการให้บริการได้ภายในเครือข่ายบริการสุขภาพไว้ด้วยกันโดยใช้ระบบ Data Center ซึ่งมีค่าบริการคิดเป็นรายปี

การใช้งานระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลในกลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ จะมีการกำหนดสิทธิให้ในการใช้งานระบบสารสนเทศและการเข้าถึงข้อมูลได้ เฉพาะผู้ที่รับผิดชอบที่เกี่ยวข้องเท่านั้น หากเป็นข้อมูลสำคัญที่ต้องปกปิดเป็นความลับ เช่น ข้อมูลผู้รับบริการที่ถูกทารุณกรรม ผู้รับบริการที่ถูกล่วงละเมิดทางเพศ ผู้รับบริการ เข้ารับการบำบัดยาเสพติด เป็นต้น จะมีระบบสารสนเทศที่ใช้สำหรับบริหารจัดการข้อมูล เหล่านี้แยกต่างหากจากระบบสารสนเทศของกลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ ซึ่งระบบสารสนเทศเหล่านี้เป็นระบบสารสนเทศของหน่วยงานของรัฐที่รับผิดชอบในเรื่องเฉพาะนั้นๆ เป็นผู้พัฒนา และดูแลรักษาระบบสารสนเทศ

การดูแลรักษาคอมพิวเตอร์เครื่องลูกข่าย เครื่องแม่ข่าย และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในกลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร รับผิดชอบโดยผู้ดูแลระบบสารสนเทศที่ประจำอยู่ในโรงพยาบาลแต่ละแห่ง โดยผู้ดูแลระบบสารสนเทศสามารถขอความช่วยเหลือ คำแนะนำ และการแก้ปัญหาในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการแก้ปัญหาได้ รวมถึงสามารถขอใช้งานอะไหล่ หรือขอใช้คอมพิวเตอร์เครื่องลูกข่ายในกรณีที่โรงพยาบาลมีความจำเป็นต้องใช้โดยเร่งด่วน

ปัญหาของกลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร คือ การขาดแคลนอะไหล่คอมพิวเตอร์ และเครื่องคอมพิวเตอร์สำรอง กรณีที่เครื่องให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ และปัญหาด้านบุคลากรสับเปลี่ยนตำแหน่ง ผู้ดูแลระบบคนใหม่ต้องใช้เวลาในการเรียนรู้งาน และฝึกฝนทักษะทางการดูแลระบบสารสนเทศ เป็นระยะเวลาานาน เพราะผู้ที่ทำหน้าที่ผู้ดูแลระบบสารสนเทศส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาทางด้านสาธารณสุข

2. การจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร กับกรอบมาตรฐานการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

กลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร บริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศโดยผู้ดูแลระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล โดยการกำหนดสิทธิในการเข้าใช้ระบบ HOSxP และ HOSxP PCU ตามหน้าที่รับผิดชอบ และกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการตามหน้าที่รับผิดชอบเท่านั้น รวมถึงสิทธิในการเข้าใช้ระบบ Data Center และข้อมูลในระบบ Data Center มีการจำกัดให้เข้าถึงได้

เฉพาะผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับเท่านั้น และยังมีการสำรองข้อมูลของระบบสารสนเทศตาม กำหนดกรอบของระยะเวลา

ข้อมูลการให้บริการแก่ผู้รับบริการของกลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดสุพรรณบุรี ซึ่งจัดเก็บในแฟ้มเวชระเบียนมีการจัดการความมั่นคง ปลอดภัยโดยการจัดเก็บไว้ในห้องเวชระเบียน ซึ่งเป็นพื้นที่จำกัดเฉพาะผู้ที่เกี่ยวข้องเท่านั้น การจัดเก็บ และค้นคืนจะเป็นหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เวชระเบียนเท่านั้น โดยมีการบันทึกข้อมูล เวชระเบียนเข้า และเวชระเบียนออกในแต่ละวัน และมีการตรวจสอบความครบถ้วนของ แฟ้มเวชระเบียน แม้กระทั่งการส่งเวชระเบียนไปยังฝ่ายต่างๆ จะเป็นหน้าที่ของบุคลากร ผู้เกี่ยวข้องเท่านั้น ผู้รับบริการ และญาติของผู้รับบริการไม่มีสิทธิเข้าถึงได้

ข้อมูลของผู้รับบริการที่เป็นข้อมูลที่ปกปิดเป็นความลับ เช่น ข้อมูลของผู้รับบริการที่ถูกรังแก ได้รับความเสียหาย ได้รับความเสียหายทางเพศ ผู้รับบริการรับการบำบัด ยาเสพติด เป็นต้น ข้อมูลเหล่านี้จะถูกจัดเก็บและเข้าถึงได้โดยบุคลากรผู้รับผิดชอบเท่านั้น โดยข้อมูลจะไม่มีการบันทึกเข้าสู่ระบบ HOSxP หรือ HOSxP PCU รวมถึงไม่มีการจัดเก็บใน ลักษณะไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ในคอมพิวเตอร์

การปกปิด รักษาความลับของผู้รับบริการในกลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดสุพรรณบุรี เป็นจรรยาบรรณของบุคลากรทางสาธารณสุข และมีข้อกำหนดให้มีการปกปิด และรักษาเป็นความลับหากถูกเปิดเผยจะมีความผิดทางอาญา

นอกจากนี้กลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอดอกคำใต้ จังหวัดสุพรรณบุรี ยังมีการจัดการทรัพย์สินขององค์กร โดยการทำบัญชีครุภัณฑ์ขององค์กร และทำการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันเสมอ

3. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดสุพรรณบุรี

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศขององค์กร ที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย แผนงานและงบประมาณด้านระบบสารสนเทศของ องค์กร นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศขององค์กร ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ บุคลากร ผู้บริหาร ผู้รับบริการ ข้อมูล กฎหมาย ภัยคุกคามความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ โดยกลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอดอกคำใต้ จังหวัดสุพรรณบุรี ให้มีความสำคัญ ของอันดับปัจจัย ตามลำดับ ดังต่อไปนี้ นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ขององค์กร แผนงานและงบประมาณด้านระบบสารสนเทศขององค์กร ผู้บริหาร บุคลากร ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ข้อมูล กฎหมาย ภัยคุกคามความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และผู้รับบริการ

4. แนวทางการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กลุ่มเครือข่าย บริการสุขภาพ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

การจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่ใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ 1) การจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ สำหรับผู้ใช้ทั่วไป จำนวน 10 หมวด 83 ข้อย่อย และ 2) การจัดการความมั่นคงปลอดภัย สำหรับผู้ดูแลระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล จำนวน 11 หมวด จำนวน 157 ข้อย่อย

มติที่ประชุมจากการสนทนากลุ่มย่อย มีการปรับให้มีการตัดข้อย่อย ในข้อที่ 7.27 แยกระบบสารสนเทศที่มีความสำคัญสูงไว้ในบริเวณที่แยกต่างหากสำหรับระบบนี้ โดยเฉพาะ 8.6 การบริหารจัดการสำหรับกฎเกณฑ์ที่ใช้ในการเข้าหรือถอดรหัสข้อมูล 8.8 ฝ่ายสารสนเทศ และงานประกันสุขภาพ ผู้ดูแลระบบสารสนเทศ โปรแกรมเมอร์ไม่ใช้ข้อมูลจริงที่ใช้งานสำหรับการทดสอบระบบสารสนเทศ และข้อ 8.10 จำกัดการเข้าถึงซอร์สโค้ด สำหรับระบบที่ให้บริการ เนื่องจากโรงพยาบาลขาดบุคลากร เครื่องมือ งบประมาณ ในการบริหารจัดการเกี่ยวกับการเข้ารหัสข้อมูล ในการใช้ข้อมูลจริงในการสำหรับการทดสอบระบบสารสนเทศนั้นในการจัดทำ หรือแก้ไขรายงานเพื่อส่งให้หน่วยงานต้นสังกัด จำเป็นต้องใช้ข้อมูลจริงเพื่อตรวจสอบความถูกต้อง และความสมบูรณ์ของรายงาน และในการจำกัดการเข้าถึงซอร์สโค้ดนั้น ผู้ดูแลระบบมีความจำเป็นต้องเข้าถึงซอร์สโค้ดของระบบสารสนเทศเพื่อให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพ หรือมีการให้ผู้เชี่ยวชาญเข้าถึงเพื่อประสิทธิภาพและความถูกต้องของระบบสารสนเทศ โดยการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศในข้ออื่นๆ ให้คงไว้เหมือนเดิม เพื่อใช้เป็นแนวทางในการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

อภิปรายผลการวิจัย

1. การจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กลุ่มเครือข่าย บริการสุขภาพ อำเภอดอกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร กับกรอบมาตรฐาน การจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

กลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอดอกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ในการดำเนินงาน และการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่ มีการจัดการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ แต่ไม่ได้ประกาศเป็นลายลักษณ์อักษร โดยการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่มีการปฏิบัติอยู่มุ่งเน้นที่รักษาความลับข้อมูลของผู้รับบริการ ตามข้อบังคับแพทยสภาว่าด้วยการรักษาจริยธรรมแห่งวิชาชีพเวชกรรม พ.ศ.2549 และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เช่น ประมวลกฎหมายอาญา มาตรา 323 พระราชบัญญัติสุขภาพแห่งชาติ พ.ศ.2550 เป็นต้น โดยการจำกัดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลเหล่านั้น ทั้งในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ซึ่งเก็บในรูปแบบข้อมูลในฐานข้อมูลของระบบ HOSxP HOSxP PCU และระบบ Data center รวมถึงข้อมูลซึ่งเก็บในลักษณะของเอกสารรายงาน เอกสารในแฟ้มเวชระเบียน ป้องกันผู้ที่ไม่มีส่วนที่เกี่ยวข้องเข้าไปยังบริเวณที่สำคัญ เช่น ห้องเวชระเบียน ห้องให้คำปรึกษา เป็นต้น นอกจากนี้กลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอดอกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ยังมีการสำรวจข้อมูลของระบบสารสนเทศ และการจัดการทรัพย์สินขององค์กร ซึ่งสอดคล้องมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัย ในการประกอบธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (เวอร์ชัน 2.5) ประจำปี 2550 (ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ, หน่วยปฏิบัติการวิจัยเทคโนโลยีและนวัตกรรมเพื่อความมั่นคงของประเทศ, 2550) ในหมวดต่างๆ คือ หมวดความมั่นคงปลอดภัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร (human resources security) หมวดการสร้างความมั่นคงปลอดภัยทางกายภาพและสิ่งแวดล้อม (physical and environmental security) มาตรฐานให้มีการกำหนดการควบคุมการเข้าถึง (access control) โดยกำหนดให้มีการจำกัดสิทธิผู้ใช้ระบบสารสนเทศให้สามารถเข้าถึงข้อมูล และระบบสารสนเทศขององค์กรได้เท่าที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงาน และหน้าที่รับผิดชอบเท่านั้น นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับมาตรฐานในส่วนการบริหารจัดการทรัพย์สินขององค์กร (Asset management) ซึ่งมีการกำหนดให้มีการจัดทำบัญชีทรัพย์สินขององค์กร ในส่วนของการบริหารจัดการด้านการสื่อสารและการดำเนินงานของเครือข่ายสารสนเทศขององค์กร (Communication and operations management)

นอกจากส่วนที่สอดคล้องกับมาตรฐานการจัดการความมั่นคงปลอดภัย กลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร มีการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่แตกต่างจากมาตรฐานคือ หมวดนโยบายความมั่นคงปลอดภัย (Security policy) ที่มีการกำหนดให้มีการจัดทำนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ การประกาศนโยบายภายในองค์กรอย่างเป็นทางการ ทบทวนนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ หมวดโครงสร้างทางด้านความมั่นคงปลอดภัยสำหรับองค์กร (Organization of information security) ซึ่งมีการกำหนดให้มีการจัดโครงสร้างด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศภายในองค์กร หมวดการจัดการ การพัฒนา และการบำรุงรักษา ระบบสารสนเทศ (Information systems acquisition, development and systems) ซึ่งกลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพอำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ไม่สามารถดำเนินการตามมาตรฐานหัวข้อ การไม่ใช้ข้อมูลจริงในการทดสอบระบบเนื่องจากการทำรายงาน และการปรับปรุงระบบสารสนเทศจำเป็นต้องใช้ข้อมูลจริง เพื่อให้ผู้ดูแลระบบ และผู้รับผิดชอบ สามารถตรวจสอบความถูกต้องของรายงานในคราวเดียวกัน และการเข้ารหัสลับข้อมูล ในฐานข้อมูลของระบบสารสนเทศไม่สามารถปฏิบัติได้ เนื่องจากฝ่ายสารสนเทศ และงานประกันสุขภาพ ขาดงบประมาณในการบริหารจัดการ และขาดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในการดำเนินงานในส่วนนี้ ในหมวดการบริหารจัดการเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยขององค์กร (Information security incident management) กลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร มีการดำเนินการในการรายงาน เหตุการณ์และจุดอ่อนที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัย ในระบบจัดการความเสี่ยงของโรงพยาบาล แต่การรายงานเหตุการณ์ไม่ครอบคลุมเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงปลอดภัยของโรงพยาบาล หมวดการบริหารความต่อเนื่องในการดำเนินงานขององค์กร (Business continuity management) ระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลแต่ละแห่งมีการดำเนินงานวางแผนเฉพาะกรณีที่ใช้ฐานข้อมูลของระบบ HOSxP เท่านั้น ยังไม่ครอบคลุมกรณีเครือข่ายของโรงพยาบาลเกิดปัญหา ไม่สามารถให้บริการได้ และในหมวดการปฏิบัติตามข้อกำหนด (Compliance) ยังไม่ดำเนินการในการตรวจประเมินระบบสารสนเทศของกลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

กลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

กลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร มีความคิดเห็นต่อลำดับปัจจัยที่ส่งผลต่อการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ 5 อันดับแรก คือ อันดับที่ 1 คือ นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศขององค์กร อันดับที่ 2 คือ แผนงานและงบประมาณด้านระบบสารสนเทศขององค์กร อันดับที่ 3 คือ ผู้บริหาร โดยในการดำเนินงานโรงพยาบาลชุมชน และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล เป็นหน่วยงานที่รับนโยบายมาจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร และหน่วยงานสาธารณสุขจังหวัดรับนโยบายมาจากกรม และกระทรวงที่อยู่ในลำดับการบริหารในลำดับถัดขึ้นมา ดังนั้น นโยบายจึงมีความสำคัญต่อการบริหารโรงพยาบาล รวมถึงมีความสำคัญต่อการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับ วคิน รำพึงกิจ (2552) และภูมิินทร์ ภูดวงสี (2550) นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศขององค์กร นโยบาย คือ หลักการและวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวดำเนินการ นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ คือ หลักการและวิธีปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศขององค์กรที่ดี ส่งผลให้ภัยคุกคามความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่มีส่งผลให้เกิดความเสียหายอยู่ในเกณฑ์ต่ำ เนื่องจากมีมาตรการในการตรวจสอบและควบคุมที่เหมาะสม การกำหนดนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศขององค์กรยังเป็นการสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ที่ใช้บริการขององค์กร ซึ่งเป็นการสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ

ปัจจัยด้านแผนงานและงบประมาณด้านระบบสารสนเทศขององค์กร มีความสำคัญรองลงมาโดยในการบริหารงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจำเป็นต้องมีแผนงานที่รองรับว่าจะนำไปใช้ในส่วนใดบ้าง และใช้ในงบประมาณเท่าใด โดยในการบริหารจัดการงานเทคโนโลยีสารสนเทศมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องมีงบประมาณในการซื้ออะไหล่คอมพิวเตอร์เพื่อซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ในระบบสารสนเทศ ซึ่งอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์นั้นมีอายุการใช้งานในช่วงระยะเวลาหนึ่ง นอกจากการซ่อมบำรุงแล้วยังมีการซื้อคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในระบบสารสนเทศใหม่ทดแทนอุปกรณ์เดิมที่เสื่อมสภาพหรือซื้อเพื่อใช้รองรับกับการขยายของหน่วยงาน รองรับการบริหารที่เพิ่มมากขึ้น และสามารถให้บริการได้ 24 ชั่วโมง รวมถึงงานด้านการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศก็มีการใช้งบประมาณเพื่อรองรับการดำเนินงานเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นงบการ

บำรุงรักษาอุปกรณ์ทางด้านความมั่นคงปลอดภัย เช่น ไฟร์วอลล์ ไอพีเอส เครื่องเซิร์ฟเวอร์ สำหรับเก็บล็อก (log) เป็นต้น เห็นได้ว่าแผนงานและงบประมาณมีความจำเป็น และส่งผล การจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับ โอกาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2554) แผนงานและงบประมาณด้านระบบสารสนเทศขององค์กร การดำเนินการในภาคธุรกิจ มักจะเริ่มต้นด้วยการวางแผนเสมอ เพราะการวางแผนถือเป็นส่วนประกอบสำคัญที่จะ นำพาให้องค์กรไปสู่เป้าหมายด้วยวิธีการอย่างมีแบบแผน มีทิศทางกระบวนการทำงาน อย่างมีระบบ โดยผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการวางแผนคือ แผนงาน (Plan) ซึ่งประกอบด้วย กิจกรรมในรูปแบบต่างๆ ที่มีความชัดเจน ทำให้ทีมงานยึดถือ และปฏิบัติตาม เพื่อให้บรรลุ ถึงผลสำเร็จตามเป้าหมาย ดังนั้นแผนงานจะนำไปสู่การลงมือปฏิบัติ การวางแผนระบบ สารสนเทศ ประกอบด้วยขั้นตอนสร้างพันธกิจระดับองค์กรและพันธกิจทางระบบสารสนเทศ กำหนดวิสัยทัศน์ที่ชัดเจนต่อการนำระบบสารสนเทศมาใช้กับองค์กร สร้างกลยุทธ์ทางไอที และแผนยุทธวิธีขึ้นมา วางแผนการปฏิบัติงานเพื่อนำไปสู่เป้าหมายตามพันธกิจและ วิสัยทัศน์ และขั้นตอนสุดท้ายเป็นการกำหนดงบประมาณด้านระบบสารสนเทศและการ จัดหาทรัพยากรเพื่อนำไปสู่เป้าหมายตามพันธกิจและวิสัยทัศน์

ปัจจัยในอันดับที่ 3 ผู้บริหาร โดยกลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอบึงสามพัน จังหวัดสุพรรณบุรี ทำหน้าที่ในการบริหารจัดการองค์กรให้สามารถ ให้บริการด้านสาธารณสุขแก่ประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐาน หากผู้บริหารในแต่ละระดับให้ความสำคัญกับการจัดการความมั่นคง ปลอดภัยสารสนเทศ จะทำให้การจัดการในด้านนี้พัฒนาดีขึ้นตามลำดับ สอดคล้องกับ โอกาส เอี่ยมสิริวงศ์ (2554) และ Laudon K. C., Laudon J. P (2002) ผู้บริหาร เป็นผู้ที่ มีอำนาจหน้าที่ในการวางแผนงาน การบริหารจัดการ จัดสรรทรัพยากรมนุษย์ และเงินทุน และประสานการทำงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ผู้บริหารจำเป็น จะต้องเป็นบุคคลที่มีความรับผิดชอบสูงซึ่งจะต้องเป็นผู้นำที่สามารถบริหารงานช่วยให้ องค์กรพ้นจากอุปสรรคทั้งหลายไปได้ บทบาทและความรับผิดชอบในการตัดสินใจของ ผู้บริหารในแต่ละระดับนั้นแตกต่างกัน ผู้บริหารอาวุโส (Senior manager) กำหนดแนวทางการผลิตสินค้าและบริการในระยะยาว ผู้บริหารระดับกลาง (middle managers) พัฒนา แผนการปฏิบัติงานขึ้นมาเพื่อรองรับแผนการระยะยาวที่ผู้บริหารอาวุโสกำหนด ส่วน ผู้บริหารระดับปฏิบัติการ (operation managers) ควบคุมรับผิดชอบการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้น ในแต่ละวันให้เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ผู้บริหารแต่ละระดับจำเป็นต้องมีแนวทางในการ

พัฒนางานที่ตนเองรับผิดชอบ ส่วนงานด้านระบบสารสนเทศมีผู้บริหารสารสนเทศระดับสูง (Chief Information Officer: CIO) เป็นบุคคลผู้มีอำนาจสูงสุดในส่วนงาน เป็นผู้นำบทบาทของเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้กับองค์กร ด้วยการวางนโยบาย แผนงาน การบริหารจัดการ และการจัดหาระบบสารสนเทศ ส่วนงานด้านความมั่นคงปลอดภัยมีผู้บริหารความปลอดภัยระดับสูง (Chief Security Officer : CSO) เป็นผู้รับผิดชอบงานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ เป็นผู้กำหนดนโยบาย และการจัดการความปลอดภัยด้านระบบสารสนเทศ

นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศขององค์กร แผนงานและงบประมาณด้านระบบสารสนเทศขององค์กร และผู้บริหาร เป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลต่อการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของกลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร โดยการดำเนินงานขององค์กรปฏิบัติตามทิศทางของนโยบายต่างๆ ที่รับมาจากหน่วยงานต้นสังกัด ได้แก่ สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสกลนคร ที่ว่าการอำเภอโคกศรีสุพรรณ และสาธารณสุขอำเภอโคกศรีสุพรรณ โดยในด้านนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ผู้ดูแลระบบสารสนเทศมีการรับนโยบายจากการประชุมในระดับจังหวัดและระดับอำเภอ จากนั้นจึงมีการถ่ายทอดไปยังหน่วยงานที่มีส่วนเกี่ยวข้อง และมีการจัดทำแผนงานและงบประมาณด้านระบบสารสนเทศขององค์กร โดยการดำเนินงานของกลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอโคกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร ได้รับการกำกับ ดูแล ควบคุม บริหารจัดการให้ เป็นไปตามนโยบายโดยผู้บริหาร ซึ่งสอดคล้องกับบรรจง เขื่อนแก้ว และคณะ (2553) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมีปัจจัยหลัก 3 ปัจจัย ได้แก่ กลยุทธ์เทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กร และโครงสร้างการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กร ซึ่งในการบริหารด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นเรื่องที่มีความสำคัญเกี่ยวพันกับการบริหารในระดับสูงขององค์กร องค์กรต้องมีการกำหนดกลยุทธ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่สอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาขององค์กร มีผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำ และมีการกำหนดโครงสร้างการบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร

3. แนวทางการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ กลุ่มเครือข่าย บริการสุขภาพ อำเภอดอกค้อศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

กลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอดอกค้อศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร มีแนวทางการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศมุ่งเน้นในหมวดการควบคุมการเข้าถึง (access control) ซึ่งในการจัดการของโรงพยาบาลดอกค้อศรีสุพรรณ และโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลทั้ง 5 แห่ง มีการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลการให้บริการ และจำกัดสิทธิการใช้ระบบ HOSxP และ HOSxP PCU ตามหน้าที่รับผิดชอบเท่านั้น มีการจัดการในด้านการสำรองข้อมูลการให้บริการของโรงพยาบาล มีการวางแผนปฏิบัติเพื่อให้สามารถให้บริการระบบ HOSxP ได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง นอกจากนี้กลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอดอกค้อศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร มีแนวทางการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศโดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ตามลักษณะของบุคลากร คือ ผู้ใช้ทั่วไป และผู้ดูแลระบบสารสนเทศ โดยแนวทางการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของผู้ใช้ทั่วไปโดยกำหนดให้สอดคล้องกับบริบทของผู้ใช้ทั่วไปซึ่งจะมีการตัดแนวทางการจัดการความมั่นคงปลอดภัยในบางข้อ และตัดหมวดการจัดการ การพัฒนา และการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ ส่วนแนวทางการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศสำหรับผู้ดูแลระบบสารสนเทศนั้นมีการตัด ข้อย่อยในหมวดการควบคุมการเข้าถึง ในเรื่อง การแยกระบบสารสนเทศที่มีความสำคัญสูงไว้ในบริเวณที่แยกต่างหากสำหรับระบบนี้โดยเฉพาะ และในหมวดการจัดการ การพัฒนา และการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ มีการตัดข้อย่อยในเรื่อง การบริหารจัดการสำหรับกุญแจที่ใช้ในการเข้าหรือถอดรหัสข้อมูล เรื่องการใช้ข้อมูลจริงในการทดสอบระบบสารสนเทศ และการจำกัดการเข้าถึงซอร์สโค้ดสำหรับระบบที่ให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เฉลิม สุวรรณะ (2554) โดยการปรับปรุงความปลอดภัยของระบบสารสนเทศที่ใช้อยู่ในปัจจุบันขององค์กร มีการประเมินความเสี่ยงองค์กร และมีการร่างนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อให้องค์กรนำนโยบายที่ร่างขึ้นนี้ไปประกาศใช้ โดยร่างนโยบายแบ่งออกเป็นสองกลุ่มคือร่างนโยบายสำหรับ กลุ่มผู้ใช้งานระบบสารสนเทศและเครือข่าย และกลุ่มผู้ดูแลระบบสารสนเทศและเครือข่าย นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิภาวรรณ คุ่มศิริ (2552) การสร้างมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศโดยนำมาตรฐาน ISO/IEC27001 มาประยุกต์ใช้ เพื่อลดความเสี่ยงต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับระบบสารสนเทศภายในองค์กร และเป็นแนวทางปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัย โดยนโยบาย

ทางด้านความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลสารสนเทศ แบ่งเป็น 2 ส่วน คือ สำหรับพนักงานทั่วไป ใช้เป็นแนวทางในการเข้าใช้ระบบสารสนเทศ เพื่อลดความเสี่ยงที่จะเกิดขึ้น และนโยบายสำหรับเจ้าหน้าที่สารสนเทศ ใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มความมั่นคงปลอดภัยให้กับระบบสารสนเทศ โดยนโยบายความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศนี้กำหนดให้ครอบคลุมทั้ง 11 หมวด ตามมาตรฐานการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยที่ได้สรุปผลและอภิปรายผล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้และการวิจัยในครั้งต่อไป

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

การจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศครบทุกหมวดหมู่ และครอบคลุมระบบสารสนเทศของทุกงานที่มีการให้บริการ องค์กรต้องมีนโยบายในการสนับสนุนด้านงบประมาณในการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ การจัดหาอุปกรณ์ทดแทน อุปกรณ์ที่ชำรุด และจัดหาอุปกรณ์ระบบสารสนเทศใหม่ นโยบายด้านค่าตอบแทนเมื่อทำงานนอกเวลา และนโยบายในการเพิ่มบุคลากรให้เพียงพอต่อการทำงาน เนื่องจากโรงพยาบาลทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร ผู้ดูแลระบบให้มีความรู้ความสามารถทันต่อเทคโนโลยี รวมถึงการอบรมให้ความรู้ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ และการตระหนักรู้ต่อความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศแก่บุคลากรของกลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอดอกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร

การจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของกลุ่มเครือข่ายบริการสุขภาพ อำเภอดอกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร เมื่อประกาศนโยบายในการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศตามแนวทางที่ได้ดำเนินการเป็นลายลักษณ์อักษรแล้ว ควรมีแผนการปฏิบัติงานและผู้รับผิดชอบในแต่ละแผน รวมถึงมีการซ้อมการใช้แผนการปฏิบัติงาน พร้อมปรับปรุงแผนการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับบริบทขององค์กร และสิ่งสำคัญของการจัดการความมั่นคงปลอดภัยคือการประเมินความเสี่ยงโดยหากประเมินความเสี่ยงไม่ถูกต้อง หรือไม่ครอบคลุมย่อมทำให้การแก้ปัญหาได้อย่างไม่ตรงจุด ซึ่งหากประเมินความเสี่ยงได้อย่างถูกต้ององค์กรจะสามารถเลือกวิธีการในการจัดการได้อย่างถูกต้องตรงจุด รวมถึงการควบคุมการติดตั้งซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์และอุปกรณ์เชื่อมต่อภายนอก ที่เชื่อมต่อกับระบบสารสนเทศขององค์กรเป็นสิ่งที่ไม่ควรมองข้ามเพราะภัยคุกคามสามารถเข้าถึงได้จาก

สิ่งเหล่านี้จึงควรมีการจัดการสิ่งเหล่านี้อย่างเป็นระบบและจำกัดการเข้าถึงของอุปกรณ์ต่างๆ และการบันทึกแอกทิวิตีล็อก (Activity Log) มีความสำคัญซึ่งเป็นข้อกำหนดทางกฎหมาย และสามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของระบบสารสนเทศองค์กรได้ เพื่อหาทางป้องกันและแก้ไขปัญหากับยุคความได้

2. ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาในประชากรที่กว้างขึ้นเช่นในระดับจังหวัด เป็นต้น รวมถึงการจัดการความมั่นคงปลอดภัยที่ใช้ระหว่างหน่วยงานต้นสังกัดว่าควรมีลักษณะอย่างไร เนื่องจากข้อมูลรายงานของโรงพยาบาลจะมีการส่งไปยังหน่วยงานต้นสังกัด

ควรมีการศึกษาในการจัดลำดับชั้นความลับของข้อมูลในโรงพยาบาล พร้อมทั้งศึกษาแนวปฏิบัติต่อชั้นความลับในแต่ละประเภท รวมถึงการปฏิบัติระหว่างบุคลากรกับข้อมูลในแต่ละประเภทของชั้นความลับ

ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับการประเมินความเสี่ยงและการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของระบบสารสนเทศในองค์กร กรณีที่มีการประกาศใช้นโยบายในการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศแล้ว เพื่อหาแนวทางแก้ไขและการจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศให้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น