

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

- ชื่อเรื่อง : การศึกษาขั้นตอนการติดตั้งและบทบาทเทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์ที่มีต่อระบบงานโรงพยาบาลแมคคอร์มิค
- ผู้จัดทำ : นางสาวบุษราคัม ย้อยความดี รหัส 9069 99 40
- อาจารย์ที่ปรึกษา : คร. ทวีวรรณ พรหมกันธา
- หลักสูตร : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
- วันที่อนุมัติผลงาน : กันยายน 2542
- จำนวนหน้า : 112

การศึกษาขั้นตอนการติดตั้งและบทบาทเทคโนโลยีสารสนเทศคอมพิวเตอร์ที่มีต่อระบบงานโรงพยาบาลแมคคอร์มิค มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขั้นตอนการดำเนินการเปลี่ยนแปลงระบบเอกสารเป็นระบบคอมพิวเตอร์ ลักษณะรูปแบบระบบคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาล ปัญหาและอุปสรรคในการบริหารงานและการดำเนินการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์ ตลอดจนข้อเสนอแนะ แนวทางการปรับปรุงประสิทธิภาพในการบริหาร การดำเนินการให้บริการด้วยระบบคอมพิวเตอร์

วิธีการศึกษา เริ่มจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานในโรงพยาบาล ในส่วนของการบริหารงานและขั้นตอนในการทำงาน หน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย และสัมภาษณ์พนักงานที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ ในส่วนการเริ่มต้นใช้ระบบคอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานตั้งแต่แรกจนถึงปัจจุบัน โดยศึกษาระบบงานจากเอกสารของโรงพยาบาล และเอกสารทางวิชาการเพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบแล้วทำการรวบรวมข้อมูลต่าง ๆ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

ผลจากการศึกษาทราบว่าขั้นตอนการเปลี่ยนแปลงระบบงานเอกสารมาใช้ระบบคอมพิวเตอร์ ได้ทำการแบ่งออกเป็นสองช่วงคือช่วงที่ 1 งานบริการผู้ป่วยนอก และ งานบริการภายใน ช่วงที่ 2 คือ งานบริการผู้ป่วยใน (Ward) ทั้งหมด โดยแต่ละช่วงใช้วิธีการพัฒนาระบบเริ่มจากศึกษาและตรวจสอบปัญหา การวิเคราะห์และการออกแบบระบบ เลือกลงและเตรียมการสำหรับการติดตั้งระบบ การติดตั้งระบบ และการติดตามและประเมินผลระบบ

เมื่อศึกษาระบบคอมพิวเตอร์แล้วพบปัญหาและอุปสรรคที่สำคัญในการบริหารงาน และการดำเนินการให้บริการคือ ปัญหาทางด้านอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ปัญหาทางด้านโปรแกรม และ ปัญหาการปฏิบัติงานของบุคคล ซึ่งส่งผลกระทบต่อตรงต่อการบรรลุวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาล ทั้งการสูญเสียรายได้ ผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจของพนักงาน

ข้อได้เปรียบในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เป็นการเปิดโอกาสให้พนักงานระดับล่างได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย การวางแผน การลดปัญหาในด้านของข้อมูลรั่วไหล สามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการผู้ป่วยด้วยเทคโนโลยีที่ดีขึ้น

ข้อเสียในการติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ เกิดค่าใช้จ่ายสูงทั้งในด้านบุคลากร เครื่องคอมพิวเตอร์ โปรแกรม และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่างๆ เกิดการล่าช้าขึ้นในการปฏิบัติของแต่ละแผนก ทำให้ขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

แนวทางการแก้ไขปัญหา ผู้บริหารและพนักงานต้องมีความเข้าใจในวัตถุประสงค์ของโรงพยาบาลไปในทิศทางเดียวกัน อีกทั้งในส่วนของการดำเนินงานจะต้องมีความพร้อมที่จะเผชิญกับสภาวะแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ผู้ร่วมงานจะต้องมีส่วนร่วมในการวางนโยบายและแผนงานของโรงพยาบาล และต้องสร้างความมั่นใจให้แก่ผู้ร่วมงานว่า เขาได้รับผลตอบแทนคุ้มค่างบเวลาและแรงงานที่ได้ใช้ไป มีการกำหนดหน้าที่การทำงานชัดเจนแน่นอน มีมาตรการในการวัดผลการปฏิบัติงานและมีความยุติธรรม ลักษณะของงานและสภาพปฏิบัติงานในระบบใหม่ (ระบบคอมพิวเตอร์) เป็นแรงจูงใจช่วยกระตุ้นให้เกิดความคิดสร้างสรรค์ในสิ่งใหม่ๆ ทุกคนในโรงพยาบาลได้รับการยกย่อง ชมเชย ในผลสำเร็จของงานร่วมกัน

ข้อเสนอแนะ ในการติดตั้งระบบงานคอมพิวเตอร์ จะต้องได้รับการสนับสนุนอย่างมากจากผู้บริหารและพนักงานทุกคน ควรจะกำหนดให้เป็นนโยบายที่แน่ชัดของผู้บริหาร เพื่อความสะดวกในการปฏิบัติงานของระบบคอมพิวเตอร์ ควรมีการเปลี่ยนแปลงระเบียบปฏิบัติให้เหมาะสมสอดคล้องกัน มีการเตรียมการในด้านความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ผู้ที่เกี่ยวข้องก่อน รวมถึงการยอมรับความคิดเห็น สร้างทัศนคติที่ดีต่อระบบงานคอมพิวเตอร์ มีการเสนอแนะงานใหม่ๆ อย่างสม่ำเสมอ มีการจัดอบรมและจัดส่วนหนึ่งในห้องสมุดไว้สำหรับใช้ศึกษาค้นคว้าหาความรู้เพิ่มเติม ให้การสนับสนุนหน่วยงานต่างๆ เพื่อสร้างภาพพจน์ ในการปฏิบัติงานด้านการบริการแก่ผู้ใช้บริการอย่างต่อเนื่อง