

บทคัดย่อ

วิชา บธ. 851 : วิชาการศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง

ชื่อเรื่อง	: ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบสารสนเทศทางการแพทย์ของ ศูนย์สารสนเทศโรงพยาบาลแมคคอร์มิค
ผู้จัดทำ	: นายทัตพงศ์ อวีโรธนานนท์
อาจารย์ที่ปรึกษา	: ดร.ทวีวรรณ พรหมกันธา
หลักสูตร	: หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพายัพ
วันที่อนุมัติผลงาน	: 24 มกราคม 2545
จำนวนหน้า	: 70 หน้า

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของบุคลากรต่อระบบสารสนเทศทางการแพทย์ของศูนย์สารสนเทศโรงพยาบาลแมคคอร์มิค” ครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบสารสนเทศทางการแพทย์ของศูนย์สารสนเทศโรงพยาบาลแมคคอร์มิค เก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนตุลาคม พ.ศ. 2544 โดยแบบสอบถาม จำนวน 210 ชุด แบ่งออกเป็น 7 แบบ ได้แก่ กลุ่มงานแพทย์ กลุ่มงานพยาบาลผู้ป่วยนอก และฉุกเฉิน กลุ่มงานพยาบาลผู้ป่วยใน กลุ่มงานเภสัชกรรม กลุ่มงานเวชระเบียน และสถิติ กลุ่มงานปฏิบัติการกลาง และชั้นสูตรโรค และกลุ่มงานการเงิน และบัญชี

ผลการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุการทำงานอยู่ในระหว่าง 1 – 5 ปี โดยหลักสูตรที่เคยผ่านการอบรมของกลุ่มงานแพทย์ส่วนใหญ่ คือ หลักสูตร Internet กลุ่มงานพยาบาลนอกและผู้ป่วยฉุกเฉิน และกลุ่มงานเวชระเบียนและสถิติ คือ หลักสูตร Microsoft Word กลุ่มงานพยาบาลใน และกลุ่มงานการเงินและบัญชี คือ หลักสูตร Microsoft Windows กลุ่มงานเภสัชกรรม คือ หลักสูตร Microsoft Windows และหลักสูตรอื่น ๆ กลุ่มงานปฏิบัติการกลาง และชั้นสูตรโรค คือ หลักสูตรอื่น ๆ

ปัจจัยที่เป็นเหตุของความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศทางการแพทย์ของศูนย์สารสนเทศโรงพยาบาล จำนวน 3 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ (Hardware) ด้านโปรแกรม (Software) และด้านบุคลากร (Peopleware) พบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อปัจจัยด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ และด้านโปรแกรมอยู่ในระดับมาก แต่ปัจจัยด้านบุคลากรมีความพึงพอใจระดับปานกลาง

กลุ่มงานแพทย์มีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศทางการแพทย์ของโรงพยาบาลแมคคอร์มิคอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ความรวดเร็วของการเรียกใช้ผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการกลาง แต่กลุ่มงานการพยาบาล กลุ่มงานปฏิบัติการกลางและชันสูตรโรคมีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศทางการแพทย์อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความง่ายของการใช้งานโปรแกรม ส่วนกลุ่มงานเภสัชกรรม และกลุ่มงานการเงินและบัญชี ได้แก่ ความรวดเร็วในการค้นหาผู้ป่วย สุกท้ายกลุ่มงานเวชระเบียนและสถิติ ได้แก่ ความง่ายในการใช้โปรแกรมเกี่ยวกับการลงทะเบียนผู้ป่วย

ผลการทดสอบสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่า ระดับความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบสารสนเทศทางการแพทย์ของศูนย์สารสนเทศโรงพยาบาลแมคคอร์มิคมีความแตกต่างกันจำแนกตามกลุ่มงาน ซึ่งอาจจะทำให้การทำงานล่าช้ามากขึ้น และเมื่อเครื่องเสีย ระบบทำงานขัดข้อง ทำให้เกิดความเสียหายต่อข้อมูล เสียเวลา และนำไปสู่ความไม่พึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานได้ ผู้ใช้เกิดความคับข้องใจ ซึ่งเป็นผลทำให้ผู้ใช้ไม่อยากจะใช้ ทำให้การใช้งานระบบนั้นไม่ประสบผลสำเร็จ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ปัจจัยด้านเครื่องคอมพิวเตอร์ ควรมีการบำรุง รักษาให้มีความพร้อมต่อการใช้งาน และต้องทำการวิเคราะห์กระบวนการทำงานของแต่ละแผนก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์มาพิจารณาว่า แต่ละแผนกเหมาะสมกับเครื่องคอมพิวเตอร์รุ่นใด ปัจจัยด้านโปรแกรม ควรมีการจัดบันทึกข้อผิดพลาดต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น แล้วนำมาแก้ไข ปรับปรุง ซึ่งจะทำให้มีพัฒนาโปรแกรมอย่างต่อเนื่อง และตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานระบบ ส่วนปัจจัยด้านบุคลากร ควรมีการฝึกอบรมการใช้งานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศทางการแพทย์อย่างต่อเนื่อง เพราะระบบสารสนเทศทางการแพทย์ของโรงพยาบาลมีการปรับปรุงให้ทันต่อเหตุการณ์เสมอ และความแบ่งการอบรมเป็นกลุ่ม ๆ เพื่อการวัดผลที่มีประสิทธิภาพ โรงพยาบาลควรมีการกำหนดมาตรฐานในการวัดผลการทำงาน และปัจจัยด้านอื่น ๆ โรงพยาบาลควรมีการสำรองข้อมูล (Back Data) เป็นระยะ ๆ เพื่อพร้อมที่จะนำมาใช้ เมื่อระบบสารสนเทศทางการแพทย์มีปัญหาเกิดขึ้น ควรมีการประชุม เพื่อรับทราบปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบสารสนเทศทางการแพทย์ และหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน