

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ยุคแห่งเทคโนโลยีสารสนเทศนี้ ข่าวดารข้อมูลถือเป็นปัจจัยในการดำเนินงานต่าง ๆ ผู้ที่มีโอกาสเข้าถึงข้อมูลได้เร็วกว่าก็จะได้เปรียบผู้อื่น อินเทอร์เน็ตหรือเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นแหล่งรวบรวมสารสนเทศจากทั่วโลกเข้าไว้ด้วยกัน จึงเป็นเสมือนชุมทรัพย์ข้อมูลข่าวสารที่คนส่วนใหญ่เริ่มหันมาสนใจในปัจจุบัน (ถนอมพร ตันติพิพัฒน์, 2539, หน้า 8)

จากการดำเนินงานขององค์กรต่าง ๆ นั้น ต่างต้องการให้องค์กรบรรลุจุดหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสภาพขององค์กรในปัจจุบันที่มีขนาดใหญ่และซับซ้อนขึ้น ทำให้หลายองค์กรจำเป็นต้องหาแนวทาง วิธีการ กระบวนการต่าง ๆ มาช่วยในการบริหารจัดการดำเนินงานเพื่อให้องค์กรได้พัฒนาไปสู่จุดหมายอย่างมีประสิทธิภาพนั้น การบริหารงานปัจจุบันและอนาคตผู้บริหารจึงจำเป็นต้องอาศัยกระบวนการบริหารที่เป็นระบบ เพื่อให้ทรัพยากรที่มีจำกัดอย่างเหมาะสมให้มีประสิทธิภาพสูงสุด ผู้บริหารจำเป็นต้องรู้จักการนำระบบสารสนเทศ และเทคโนโลยีสมัยใหม่ เข้ามาเป็นทรัพยากรในกระบวนการบริหารด้วย จึงจะสามารถพัฒนาระบบการบริหารอย่างมีประสิทธิภาพ (รุ่งรัชดาพร เวหะชาติ, 2541, หน้า 1) เพราะระบบสารสนเทศมีส่วนช่วยในการสนับสนุนให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนการดำเนินงานและการประเมินผลล้วนต้องอาศัยข้อมูลข่าวสาร ประกอบการตัดสินใจทั้งสิ้น (ดิลก บุญเรืองรอด, 2535, หน้า 214)

การปฏิบัติงานในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์นั้น มีองค์ประกอบ 3 ประการ (ประสพสุข ศรีสว่างวงศ์, 2537, หน้า 20) ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง (Hardware) โปรแกรม (Software) และบุคลากร (Peopleware) เมื่อนำเอาระบบมาใช้ เพื่อให้ระบบสามารถดำเนินไปได้และบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ จำเป็นต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรที่เกี่ยวข้องทุกคน ที่จะต้องยอมรับระบบ ซึ่งลูคัส (Lucas, 1990, pp. 400-401) กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงการใช้ระบบโดยการบังคับ จะทำให้ผู้ใช้เกิดทัศนคติที่ไม่ดี การเปลี่ยนแปลงจะทำได้ยากลำบาก ถ้าผู้ใช้ระบบเกิดทัศนคติทางลบและไม่ยอมให้ความร่วมมือในการใช้งานในระบบใหม่ ก็จะทำให้คุณภาพของระบบเสียหาย เพราะการออกแบบที่ดีต้องการปัจจัยนำเข้าจากผู้ใช้งาน ทัศนคติและคุณภาพที่

ไม่ดีของระบบ มีแนวโน้มทำให้มีการใช้ระบบน้อย ทำให้ระบบล้มเหลวเพราะการออกแบบระบบนั้นทำให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้ใช้ระบบ

ในการนำระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายมาใช้งานในโรงพยาบาล นอกจากให้ความสำคัญกับการกำหนดลักษณะงานหรือวางรูปแบบลักษณะงานที่จะนำมาใช้แล้ว การศึกษาปัญหาและอุปสรรคจากการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายที่ผู้ปฏิบัติงานประสบอยู่ เป็นอีกสิ่งหนึ่งที่ถือว่าสำคัญและมีประโยชน์ (มานิต จิตวัฒนากร, บุญหา กรวินัย และจิราภรณ์ รักษาแก้ว, 2529) กล่าวว่า การศึกษารวบรวมสภาพข้อเท็จจริงของปัญหาจากสภาพที่เป็นจริง โดยนำมารวมกลุ่มเป็นประเภท จะทำให้ง่ายต่อการเกิดแนวทางในการแก้ไข โดยเน้นประเด็นเกี่ยวกับการปรับปรุงโครงสร้างของระบบและบุคคล ตลอดจนเป็นข้อมูลในการบริหารเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ส่งผลต่อเนื่องให้การนำระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายเข้ามาใช้และวิธีการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

เนื่องจากการนำระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายมาใช้ในโรงพยาบาลในประเทศไทย เป็นสิ่งที่โรงพยาบาลต่าง ๆ ให้ความสนใจ ดังนั้น ความรู้หรือแนวคิดเกี่ยวกับการนำไปใช้งานจริง จึงยังเป็นที่สงสัยของพยาบาลทั่วไปโดยเฉพาะผู้บริหารของโรงพยาบาล ในหลายหน่วยงานที่มีความสนใจในการนำระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายไปใช้ยังไม่มีข้อมูลเพียงพอ ทำให้เกิดความไม่มั่นใจ ดังนั้น การศึกษาเกี่ยวกับสภาพการปฏิบัติงานจริงในปัจจุบัน ความต้องการของผู้ใช้ และปัญหาของผู้ปฏิบัติในการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย จะเป็นแนวทางให้ผู้บริหารของโรงพยาบาลทราบและนำมาวางแผนในการดำเนินการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายต่อไป การติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายไว้ในโรงพยาบาลเป็นแนวโน้มที่เกิดขึ้นแล้ว ซึ่งต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก ดังนั้น จึงต้องมีการวางแผนเตรียมสภาพต่าง ๆ เพื่อให้การใช้ระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายคุ้มค่าที่สุด ผู้วิจัยจึงคิดว่า การทำวิจัยครั้งนี้มีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อโรงพยาบาลในประเทศไทย ที่จะก้าวเข้าสู่ยุคแห่งเทคโนโลยีที่ก้าวหน้า นำไปสู่การพัฒนาโรงพยาบาลให้มีความทันสมัยและพร้อมต่อการให้บริการ

สำหรับการนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานพยาบาลนั้น ได้เริ่มมีโรงพยาบาลบางแห่งมองเห็นประโยชน์และความสำคัญจากการนำมาใช้ โรงพยาบาลสมิติเวชได้เริ่มนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในหอผู้ป่วย เพื่อช่วยในงานพยาบาลครั้งแรกในปี พ.ศ. 2528 ทั้งนี้เพื่อจะให้คอมพิวเตอร์เป็นสิ่งเสริมสร้างประสิทธิภาพ และเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานของผู้ให้บริการคือ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ทุกระดับ (ทองดี ชัยพานิช, 2532) มีการขยายการใช้คอมพิวเตอร์ในงานพยาบาลออกไปทั้งโรงพยาบาลรัฐบาลและเอกชนหลายแห่ง ได้แก่ โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า โรงพยาบาลกรุงเทพ โรงพยาบาลพญาไท 2 และโรงพยาบาลมิชชั่น ตามลำดับ (เทียมใจ ศิริวัฒนกุล และคณะ, 2532) นอกจากนี้ยังมีโรงพยาบาลอื่น ๆ ที่มี

นโยบายหรือวางแผนที่จะนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพยาบาลอีกหลายแห่ง เช่น โรงพยาบาล เซนต์หลุยส์ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ และโรงพยาบาลราชวิถี เป็นต้น รูปแบบหรืองานพยาบาลที่นำคอมพิวเตอร์ไปใช้ของแต่ละโรงพยาบาลในปัจจุบันจะแตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับการพัฒนาระบบของแต่ละแห่ง ซึ่งข้อมูลเกี่ยวกับสภาพการใช้คอมพิวเตอร์ในงานพยาบาลของไทยปัจจุบันยังมีคนทำงานวิจัยกันน้อย ทำให้ผู้ที่สนใจต้องการทราบข้อมูลทางการบริหารโรงพยาบาลที่เห็นภาพการใช้เครือข่ายคอมพิวเตอร์ในงานบริหารโรงพยาบาลให้ชัดเจน การศึกษาสภาพการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในแต่ละหน่วยงาน จึงเป็นวิธีหนึ่งที่สามารถทำให้บุคคลโดยทั่ว ๆ ไป หรือพยาบาลเข้าใจสภาพหรือดำเนินการการใช้ระบบคอมพิวเตอร์เครือข่ายในงานของโรงพยาบาลต่าง ๆ ได้ดีขึ้น

โรงพยาบาลบางบ่อเป็นหน่วยงานที่มีเป้าหมายในการดำเนินงานให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีความถูกต้อง แม่นยำ สะดวก รวดเร็ว และมีระบบสารสนเทศที่เหมาะสมและทันสมัย เพื่อใช้ในการบริหาร การวางแผน และกำหนดนโยบายของโรงพยาบาลบางบ่อต่อไป ซึ่งคณะกรรมการบริหารของโรงพยาบาลได้มองเห็นถึงประโยชน์ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศดังกล่าว จึงได้มีการพัฒนานำเอาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาลบางบ่ออย่างเต็มระบบ ในฝ่าย 5 ฝ่ายได้แก่ ฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน ฝ่ายทันตสาธารณสุข ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ ฝ่ายสุขภาพบาล และ 2 กลุ่มงาน ได้แก่ กลุ่มงานฝ่ายการพยาบาลและกลุ่มงานเทคนิคงานบริการทางการแพทย์

จากการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในโรงพยาบาลบางบ่อผู้วิจัยได้ไปสอบถามปัญหาการใช้งาน ทำให้ทราบว่า บางคนยังขาดความรู้ ความเข้าใจ ในการใช้งานในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ บางคนกล่าวว่าโปรแกรมการใช้งานไม่ตรงกับลักษณะงานของตน และบางคนก็ให้ความเห็นว่าไม่มีความพร้อมที่จะนำเอาระบบมาใช้งานเพราะเมื่อเกิดปัญหาการใช้งานไม่มีบุคลากรที่จะสามารถมาแก้ไขได้ทันท่วงที จึงใช้งานไม่เป็นไปตามระบบที่ได้กำหนดไว้ แต่ในขณะเดียวกันบางกลุ่มที่เห็นความสำคัญและความจำเป็นของการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการพัฒนางาน ในกลุ่มนี้จะใช้งานอย่างเต็มที่ รวมถึงพยายามพัฒนาการใช้งานและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น จะเห็นได้ว่าเกิดปัญหาขึ้นเกี่ยวกับการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาล

ซึ่งจากปัญหาเกี่ยวกับการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ นับว่าเป็นปัญหาสำคัญต่อการพัฒนาการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้ประสบความสำเร็จและส่งผลต่อการพัฒนาองค์กร โดยการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่อไป ปัญหาดังกล่าว เป็นปัญหาสำคัญที่ต้องได้รับการแก้ไข จึงต้องทำการศึกษาถึงสาเหตุของปัญหาดังกล่าวเพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขต่อไป

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ ว่ามีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร เพื่อที่จะนำสิ่งที่ได้มาเป็นแนวทางการแก้ปัญหา และพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการบริหาร โรงพยาบาลบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. ศึกษาขั้นตอนการดำเนินการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาลบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ
2. ศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหในการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาลบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ

คำถามการวิจัย

1. การนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในโรงพยาบาลบางป่อ มีขั้นตอนการดำเนินการอย่างไร
2. ปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในโรงพยาบาลบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ มีอะไรบ้าง

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาลบางป่อ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่ต้องการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการดำเนินงาน ดังนี้

1. เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ปัญหาในการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาลบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเป็นแนวทางในการพิจารณานำเทคโนโลยีอื่น ๆ เข้ามาใช้ในการดำเนินงานของโรงพยาบาลบางป่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้ามีขอบเขต ดังนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ได้มุ่งศึกษากระบวนการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ รวมทั้งปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการบริหารโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้ทฤษฎีการยอมรับนวัตกรรมของโรเจอร์และชูเมคเกอร์มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

1.1 ขั้นความรู้กระบวนการศึกษาหาข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจถึงหน้าที่ของนวัตกรรม

1.2 ขั้นการสนใจบุคคลมีการสร้างทัศนคติที่ชอบหรือไม่ชอบนวัตกรรม

ในขั้นนี้บุคคลจะมีพฤติกรรมสำคัญ คือ แสวงหาแหล่งข่าวสารข้อมูล แสวงหาสาระข่าวข้อมูลที่ได้รับมาเกี่ยวกับนวัตกรรมนั้นว่าเหมาะสมกับตัวเขาทั้งในสภาพปัจจุบันและในอนาคตหรือไม่

1.3 ขั้นการตัดสินใจบุคคลกระทำกิจกรรมซึ่งนำไปสู่การเลือกที่จะยอมรับหรือปฏิเสธนวัตกรรม

1.4 ขั้นการนำไปใช้ เป็นเรื่องของการปฏิบัติ เมื่อบุคคล ตัดสินใจที่จะยอมรับนวัตกรรมนั้นไปใช้

1.5 ขั้นการยืนยันขั้นตอนนี้เกิดขึ้นเป็นขั้นสุดท้ายของกระบวนการตัดสินใจยอมรับนวัตกรรมในบุคคลส่วนใหญ่

2. ประชากร ได้แก่ บุคลากรของโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลบางบ่อ ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาล ซึ่งประกอบด้วย ฝ่ายบริหาร ฝ่ายเภสัชกรรม ฝ่ายทันตกรรม และฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ ฝ่ายสุขภาพจิต กลุ่มงานการพยาบาล และกลุ่มเทคนิคงานบริการทางการแพทย์ จำนวนทั้งสิ้น 147 คน

3. กลุ่มตัวอย่าง ที่ใช้ในการศึกษานี้ จำนวน 120 คน โดยกำหนดขนาดตามตารางการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครซี และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 607-608) แล้วนำมาหาสัดส่วนตามฝ่ายและกลุ่มงานต่าง ๆ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ หมายถึง ระบบข้อมูลข่าวสารที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมวลผล การเชื่อมโยง และสื่อสารข้อมูลที่ใช้ในการปฏิบัติงานด้าน

การบริหารโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ โดยใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่เชื่อมโยงกันภายในหน่วยงาน (Local Area Network : LAN) ตามจุดต่าง ๆ โดยมีเครื่องที่ทำหน้าที่เป็นเครื่องตัวแม่ (File Server) จำนวน 1 หน่วย

2. การบริหารโรงพยาบาล หมายถึง การบริหารจัดการ ทรัพยากรต่างๆ อันได้แก่ บุคลากร งบประมาณ เครื่องมือและระบบต่างๆ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการ แก่ผู้ป่วยทุกคนทั้งในด้านปริมาณและคุณภาพอย่างเพียงพอและเหมาะสมกับมาตรฐานและ ความต้องการของประชาชน

3. บุคลากร หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ ฝ่ายบริหารทั่วไป ฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน ฝ่ายทันตสาธารณสุข ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ ฝ่ายสุขภาพจิต กลุ่มงานการพยาบาล และกลุ่มเทคนิคงานบริการทางการแพทย์

4. ผู้นำระบบ หมายถึง บุคคลที่นำระบบเข้ามาใช้ในโรงพยาบาลบางบ่อ เพื่อเผยแพร่และประชาสัมพันธ์ให้เจ้าหน้าที่ในฝ่ายต่างๆ ใช้งานในระบบการทำงานเพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

6. ทักษะคติต่อการใช้คอมพิวเตอร์ หมายถึง ความรู้สึกรักคิด, ความเชื่อ, ของบุคคลที่มีต่อคอมพิวเตอร์ซึ่งจะส่งผลถึงการใช้คอมพิวเตอร์