

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการสื่อความหมาย ผู้วิจัยได้กำหนดความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

$\bar{X}$ หมายถึง ค่าเฉลี่ย

S.D. หมายถึง ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

n หมายถึง จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนเรียงตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาล โดยใช้ความถี่และร้อยละ

ตอนที่ 3 เจตคติต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลบางบ่อ โดยใช้ค่าเฉลี่ย และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 4 ปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการ

การบริหารโรงพยาบาลบางบ่อ โดยใช้การบรรยายเนื้อหา ความถี่และร้อยละ
ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ความถี่ และร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังตาราง 4

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ
จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และฝ่ายการทำงาน

ข้อมูล	จำนวน (n =120)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	7	5.84
หญิง	113	94.16
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	48	40
30-40 ปี	56	46.66
41-50 ปี	14	11.66
51-60 ปี	2	1.66
3. วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	28	23.33
ปริญญาตรี	88	73.33
สูงกว่าปริญญาตรี	4	3.33
4. ฝ่ายการทำงาน		
ฝ่ายบริหารทั่วไป	5	4.16
ฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน	8	6.66
ฝ่ายทันตกรรม	7	5.8
ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพ	6	5.0
ฝ่ายสุขาภิบาล	3	2.5
กลุ่มงานการพยาบาล	83	69.1
กลุ่มเทคนิคงานบริการทาง	8	6.66
การแพทย์		

จากตาราง 4 พบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการเป็นเพศหญิง จำนวน 113 คน (ร้อยละ 94.16) และเพศชายจำนวน 7 คน (ร้อยละ 5.83) บุคลากรส่วนมากอายุ ระหว่าง 30-40 ปี จำนวน 58 คน (ร้อยละ 46.66) และส่วนน้อยมีอายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 2 คน ระดับการศึกษาของบุคลากรส่วนใหญ่จบปริญญาตรีจำนวน 88 คน (ร้อยละ 73.33) มีระดับ การศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 28 คน (ร้อยละ 23.33) คน และมีส่วนน้อยเท่านั้นที่มีระดับ การศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน (ร้อยละ 3.33) จำแนกตามฝ่ายการทำงาน มีฝ่ายบริหาร ทั่วไป จำนวน 5 คน (ร้อยละ 4.16) ฝ่ายเภสัชกรรมชุมชน จำนวน 8 คน (ร้อยละ 6.66) ฝ่ายทันตกรรม จำนวน 7 คน (ร้อยละ 5.8) ฝ่ายส่งเสริมสุขภาพจำนวน 6 คน (ร้อยละ 5.0) ฝ่ายสุขาภิบาล จำนวน 3 คน (ร้อยละ 2.5) กลุ่มงานการพยาบาลจำนวน 83 คน (ร้อยละ 69.1) กลุ่มเทคนิคงาน บริการทางการแพทย์ จำนวน 8 คน (ร้อยละ 6.66)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความถี่ และร้อยละ ความคิดเห็นเกี่ยวกับกระบวนการนำระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาล

เพื่อแสดงถึงการดำเนินการต่างๆ ที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลบางบ่อนำมาใช้ในการ เผยแพร่ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากร โรงพยาบาลบางบ่อที่ได้รับความรู้ต่างๆ เกี่ยวกับ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จากศูนย์คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัด สมุทรปราการ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการสนใจในการใช้ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์จากศูนย์คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากรถึงสาเหตุที่ตัดสินใจที่จะใช้ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ในการทำงาน

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากรถึงการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ไปใช้ ในงานลักษณะต่างๆในหน่วยงานของโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากรที่ทำให้บุคลากรขึ้นขั้นที่จะใช้ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากรที่ได้รับความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จากศูนย์คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

เรื่องที่อบรม	จำนวนผู้ได้รับการ	ร้อยละ
	อบรม (N=120)	
1. ความรู้เบื้องต้นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์	90	75.00
2. การใช้งานระบบ E-mail ในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาล	51	42.50
3. การใช้งาน Internet เบื้องต้น	50	41.66
4. ความรู้เบื้องต้นในการใช้โปรแกรมระบบปฏิบัติการ Windows 95, 98 และ Millenium ในการทำงาน	37	30.83
5. ความรู้เบื้องต้นในการใช้โปรแกรม Microsoft-office 97 และ 2000	34	28.33
6. การใช้งานระบบเครือข่ายในแต่ละจุดที่ปฏิบัติงาน โดยเรียนรู้กับพนักงานบริษัท	33	27.50
7. เตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ ซ่อมและบำรุงรักษา	16	13.33
8. อื่น ๆ เช่น การป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์	16	13.33

จากตาราง 5 แสดงว่ากระบวนการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในขั้นของการให้ความรู้ บุคลากรของโรงพยาบาลบางบ่อได้รับการอบรมเรื่อง ความรู้เบื้องต้นในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 75 รองลงไป ได้รับการอบรม เรื่องการใช้งานระบบ E-mail คิดเป็นร้อยละ 42.50 และอันดับที่สามได้รับการอบรมเรื่อง การใช้งานอินเทอร์เน็ตเบื้องต้น คิดเป็นร้อยละ 41.66 และได้รับการอบรมเรื่อง การเตรียมความพร้อมของเจ้าหน้าที่บำรุงรักษาอบรมซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นร้อยละ 13.33 จำนวนน้อยที่สุด

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการจูงใจในการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จากศูนย์คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ข้อความ	จำนวน (N=120)	ร้อยละ
1. บอกถึงประโยชน์ที่จะได้จากการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงาน	83	69.16
2. มีการสื่อสารที่ทำให้ทราบถึงหลักการและเหตุผลของการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในโรงพยาบาล	80	66.60
3. บอกถึงปัญหาของการจัดเก็บข้อมูลของโรงพยาบาลแบบเดิม คือ การบันทึกต่าง ๆ ด้วยรูปแบบกระดาษ	68	56.66
4. ให้ข้อมูลข่าวสารแสดงให้เห็นว่าปัจจุบันโรงพยาบาลต่าง ๆ ทั้งของรัฐและเอกชนต่างก็นำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้	49	40.83
5. ศูนย์คอมพิวเตอร์ทำให้เห็นถึงปัญหาความไม่สะดวกของการวิเคราะห์ข้อมูลและการรายงานข้อมูลในรูปแบบกระดาษ	47	39.16
6. ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้จัดกิจกรรมการทดลองใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ก่อนมีการใช้งานจริง	33	27.50
7. มีการกล่าวถึงข้อเสียของการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงาน	28	23.50
8. มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ผ่านสื่อต่าง ๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เป็นต้น	21	17.50

จากตาราง 6 แสดงให้เห็นกระบวนการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในขั้นของการจูงใจ บุคลากรของโรงพยาบาลบางบ่อได้รับการจูงใจในการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ด้วยการทราบถึงประโยชน์ที่จะได้จากการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงาน มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.16 รองลงไป ได้รับการสื่อสารที่ทำให้ทราบถึงหลักการและเหตุผลของการนำเอาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 66.60 และอันดับที่สามคือ ทราบถึงปัญหาของการจัดเก็บข้อมูลของโรงพยาบาลแบบเดิม ที่เป็นกระดาษก่อให้เกิดความยุ่งยาก ซ้ำซ้อนและสิ้นเปลือง คิดเป็นร้อยละ 56.66 และ ได้รับการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านบอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย แผ่นพับหรือโปสเตอร์คิดเป็นร้อยละ 17.50 เป็นจำนวนน้อยที่สุด

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากรถึงสาเหตุที่ตัดสินใจที่จะใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการทำงาน

สาเหตุที่ตัดสินใจใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	จำนวนบุคลากรที่เลือก (N=120)	ร้อยละ
1. การใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จะช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการทำงาน	106	88.33
2. ส่วนของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จะให้ประโยชน์ต่อการทำงานมากกว่าเสียประโยชน์	91	75.83
3. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นต่อการทำงาน	70	58.33
4. เมื่อนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ทำให้ผู้มารับบริการของโรงพยาบาลชมเชยว่าระบบการทำงานของโรงพยาบาลมีประสิทธิภาพมากขึ้น	57	47.50
5. ศูนย์คอมพิวเตอร์มีการประเมินผลการใช้ระบบเครือข่าย	56	28.00
6. การนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ทำให้เกิดความสนุกกับการทำงานเพิ่มมากขึ้น	54	27.00
7. เมื่อนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ทำให้ผู้มารับบริการของโรงพยาบาลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่	50	41.66
8. ศูนย์คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลได้ออกแบบสอบถามเพื่อสำรวจความต้องการในส่วนอื่นที่เกี่ยวกับระบบเครือข่าย	38	31.66
9. การใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ก่อให้เกิดข้อเสีย เช่น ยุ่งยาก ไม่มีคนให้คำปรึกษาเวลาเกิดปัญหา เป็นต้น	21	17.50
10. อื่น ๆ เช่น รู้สึกทันสมัย, ช่วยผ่อนคลายโดยการเล่นเกมส์	1	00.83

จากตาราง 7 แสดงเกี่ยวกับกระบวนการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในขั้นของการตัดสินใจของบุคลากร โรงพยาบาลบางบ่อ มีการตัดสินใจใช้ เนื่องจาก การใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จะช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการทำงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.33 รองลงไป

ตัดสินใจเนื่องจาก ส่วนของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จะให้ประโยชน์ต่อการทำงานมากกว่าเสียประโยชน์ คิดเป็นร้อยละ 75.83 และอันดับที่สาม เลือกเพราะว่า ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นต่อการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 58.33 และตัดสินใจเลือกเพราะ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เหตุผลอื่น ๆ เช่น ช่วยให้รู้สึกทันสมัย, ผ่อนคลายความเครียด โดยการเล่นเกมส์ เป็นร้อยละ 00.83 เป็นจำนวนน้อยที่สุด

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากรถึงการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ไปใช้ในงานลักษณะต่าง ๆ ในหน่วยงานของโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ลักษณะงานที่ใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	จำนวนบุคลากรที่ใช้ (N=120)	ร้อยละ
1. ห้องซักประวัติ เช่น ซักประวัติแล้วบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	88	68.33
2. ห้องทะเบียนผู้ป่วย เช่น ทำบัตรใหม่ คั่นประวัติเก่า เป็นต้น	76	66.33
3. ห้องตรวจโรค เช่น การใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการส่งจ่ายยา ส่งห้องเอกซเรย์ ส่งห้องแล็บ ส่งห้องการเงินในกรณีลดหย่อน ส่งจุดพิมพ์ใบรับรองแพทย์ เป็นต้น	67	55.83
4. ห้องจ่ายยาเช่น เรียกดูประวัติผู้ป่วยทางหน้าจอ ส่งพิมพ์ผลลากยาลงบนสติกเกอร์สำหรับติดซองยา เป็นต้น	58	48.33
5. หน้าห้องตรวจ เช่น กำหนดคิวของผู้ป่วย พิมพ์ใบรับรองแพทย์โดยแพทย์เป็นผู้กรอกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ เป็นต้น	58	48.33
6. ห้อง ชันสูตร เรียกดูประวัติผู้ป่วยทางหน้าจอและ ลงบันทึกผลการตรวจค่า LAB ต่าง ๆ เป็นต้น	56	46.66
7. ห้องฉุกเฉิน เช่น การใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการส่งจ่ายยา ส่งห้องเอกซเรย์ ส่งห้องแล็บ ส่งห้องการเงินในกรณีลดหย่อน เป็นต้น	52	43.33
8. ห้องฟัน เช่น การใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการส่งจ่ายยา ส่งห้องเอกซเรย์ ส่งห้องแล็บ ส่งห้องการเงินในกรณีลดหย่อน ส่งจุดพิมพ์ใบรับรองแพทย์ เป็นต้น	45	37.50

ตารางที่ 8 (ต่อ)

ลักษณะงานที่ใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	จำนวนบุคลากรที่ใช้ (N=120)	ร้อยละ
9. ห้อง X-RAY เช่น เรียกดูประวัติผู้ป่วยทางหน้าจอ เอ็กซเรย์ ผู้ป่วยพร้อมลงจำนวนและขนาดของฟิล์มทางคอมพิวเตอร์ไม่ ต้องลงผลการตรวจ แพทย์จะเป็นผู้ลงเอง เป็นต้น	45	37.50
10. ห้องการเงิน เช่น เรียกประวัติผู้ป่วยทางหน้าจอ เรียกผู้ป่วย เก็บเงินตามลำดับที่ขึ้นบนหน้าจอ ส่งพิมพ์ใบเสร็จรับเงินใน กรณี que ผู้ป่วยชำระเงินครบและส่งพิมพ์ใบรับรองค่าใช้จ่ายกรณี ที่ผู้ป่วยฟรี เป็นต้น	43	35.83
11. ศูนย์คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาล เช่น การสำรองข้อมูล จัดพิมพ์รายงานต่าง ๆ ในรอบเดือน ดูแลระบบและตรวจเช็ค ซ่อมเบื้องต้น เป็นต้น	38	31.66
12. อื่น ๆ เช่น ค้นหาข้อมูลในห้องสมุดหรือเครื่องที่ใช้ internet ได้	24	20.00

จากตาราง 8 แสดงเกี่ยวกับกระบวนการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในชั้น การ
นำไปใช้ของบุคลากร โรงพยาบาลบางบ่อ พบว่าห้องซักประวัติ บุคลากรเลือกใช้มากที่สุด คิดเป็น
ร้อยละ 68.33 รองลงไปคือห้องทะเบียนผู้ป่วย คิดเป็นร้อยละ 63.33 และอันดับที่สามห้องตรวจ
โรค คิดเป็นร้อยละ 55.83 และอื่น ๆ เช่น ใช้การค้นข้อมูลทาง Internet ที่ห้องสมุดหรือเครื่องอื่น ๆ
ที่มีอยู่ในฝ่ายต่างๆ คิดเป็นร้อยละ 20.00 เป็นจำนวนน้อยที่สุด และไม่มีหน่วยงานใดไม่เลือกใช้
ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เลย

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของบุคลากรจากสาเหตุต่าง ๆ ที่ยืนยันจะใช้ระบบเครือข่าย
คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

สาเหตุการยืนยันที่จะใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	จำนวนบุคลากรที่ เลือก (N=120)	ร้อยละ
1. หากการใช้งานในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไม่ได้รับ ความสะดวกต่อการทำงาน ทางศูนย์คอมพิวเตอร์มีความ กระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือให้การทำงานมีความสะดวกขึ้น	98	81.66

ตารางที่ 9 (ต่อ)

สาเหตุการยืนยันที่จะใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	จำนวนบุคลากรที่เลือก (N=120)	ร้อยละ
2. ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้ให้ความร่วมมือในการแก้ไข เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	87	72.50
3. ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้จัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากร เพื่อเพิ่มความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ภายหลังจากที่ได้มีการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้งานในโรงพยาบาล	55	45.83
4. การนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในโรงพยาบาลทำให้ผู้รับบริการกับทางโรงพยาบาลมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล	50	41.66
5. เมื่อนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้แล้ว ทางโรงพยาบาลได้มีทางเลือกให้บุคลากรได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	43	35.83
6. อื่น ๆ เช่น ศูนย์คอมพิวเตอร์ให้การดูแลอย่างใกล้ชิด แก้ปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่	16	13.33

จากตาราง 9 แสดงเกี่ยวกับกระบวนการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในขั้นการยืนยันที่จะใช้ต่อไปของบุคลากร โรงพยาบาลบางบ่อ สาเหตุที่บุคลากรยืนยันที่จะใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่อไป เนื่องจาก เมื่อการใช้งานในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไม่ได้รับความสะดวกต่อการทำงาน ทางศูนย์คอมพิวเตอร์มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือและแก้ไขให้การทำงานมีความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.66 รองลงไปที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้ให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหา เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นจากการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ คิดเป็นร้อยละ 72.50 และอันดับที่สาม ศูนย์คอมพิวเตอร์ได้จัดให้มีการฝึกอบรมบุคลากร เพื่อเพิ่มความรู้ทางด้านคอมพิวเตอร์ภายหลังจากที่ได้มีการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้งานในโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 63.33

ตอนที่ 3 เจตคติต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์โรงพยาบาลบางบ่อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตารางที่ 10 เจตคติต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาล

ข้อมูล	$\bar{X}$	S.D.
1. ข้าพเจ้าจำเป็นต้องเรียนรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์อย่างแน่นนอนเพื่อการทำงานของข้าพเจ้า	1.47	0.50
2. ข้าพเจ้าคิดว่าระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นเครื่องมือที่จำเป็นต่อการนำมาใช้ในการศึกษา และการทำงาน	1.67	0.51
3. ข้าพเจ้าจำเป็นต้องมีระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อไว้ใช้งานทั้งในปัจจุบันและในอนาคต	1.67	0.63
4. ข้าพเจ้ารู้สึกทำงานได้สะดวกสบายเมื่อใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	1.88	0.66
5. ข้าพเจ้าชอบที่จะใช้เวลาส่วนมากไปกับการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	2.55	0.81
6. ข้าพเจ้าไม่คิดว่าข้าพเจ้าจะพัฒนาการใช้งานด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ได้ดี	3.47	0.93
7. การนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ในด้านการงานทำให้สามารถส่งเสริมและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้	2.42	0.83
8. การทำงานด้วยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกผิดหวังและไม่ได้ผลตามที่ต้องการ	3.64	1.02
9. การใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จะช่วยให้เจ้าหน้าที่ได้มีโอกาสทำงานร่วมกับคนอื่น ๆ	2.41	0.84
10. ข้าพเจ้ามั่นใจว่าเวลาและการฝึกฝน จะทำให้ข้าพเจ้าทำงานด้วยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์คล่องแคล่วขึ้น	1.61	0.49
11. การนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้ใน หน่วยงานจะทำให้ข้าพเจ้าทำงานดีขึ้น	2.18	0.86
12. ข้าพเจ้าคิดว่าไม่มีความจำเป็นเลยที่ข้าพเจ้าจะต้องใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในงานอาชีพของข้าพเจ้า	3.86	0.99

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ข้อมูล	$\bar{X}$	S.D.
13. ข้าพเจ้าชอบทำงานด้วยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	2.11	0.82
14. การทำงานด้วยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จะทำให้ข้าพเจ้ารู้สึก วิตกกังวลมาก	3.52	1.02
15. ข้าพเจ้าคิดว่าระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ช่วยให้การทำงานต่าง ๆ มีความถูกต้องแม่นยำมากขึ้น	2.37	0.69
16. ข้าพเจ้าจะหลีกเลี่ยงการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพราะไม่ คุ้นเคยและเป็นสิ่งที่ทำให้ข้าพเจ้าลำบากใจ	4.08	0.88
17. ชีวิตของข้าพเจ้าไม่จำเป็นต้องเกี่ยวข้องกับระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	3.87	1.21
18. ข้าพเจ้ารู้สึกหวั่นเกรงเมื่อคนอื่นสนทนาเรื่องระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	3.76	0.89
19. ข้าพเจ้ารู้สึกสนุกเมื่อได้ทำสิ่งต่าง ๆ ด้วยระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	2.43	0.76
20. ข้าพเจ้าจะนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการงานของข้าพเจ้า	1.79	0.53
21. ข้าพเจ้าคิดว่าถ้าข้าพเจ้าใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทำงานมัน จะทำให้ข้าพเจ้าใช้เวลาไม่นานจะเสร็จงานได้	3.58	1.12
22. การใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทำให้รู้สึกท้อแท้หมดหวัง	4.10	0.67
23. ข้าพเจ้าไม่เคยสนใจว่าระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์คืออะไร	4.11	0.82
24. ข้าพเจ้าไม่มีความถนัดในการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เลย	3.65	0.91
25. ข้าพเจ้าต้องการที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	1.88	0.66
26. การใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการทำงานจะช่วยกระตุ้น ให้เจ้าหน้าที่ต้องการทำงานมากขึ้น	2.51	0.91
27. ข้าพเจ้าชอบพูดคุยกับคนอื่น ๆ เกี่ยวกับเรื่องระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	2.99	0.89
28. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จะช่วยลดภาระงานของข้าพเจ้าลงได้	2.19	0.85
29. ข้าพเจ้าชอบทำงานโดยใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์	2.12	0.76
30. ข้าพเจ้ารู้สึกอึดอัดเมื่อถูกชักชวนให้ใช้ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์	3.78	0.92

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ข้อมูล	$\bar{X}$	S.D.
31. ถ้านำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้จะช่วยให้ข้าพเจ้ามีความ เจริญก้าวหน้าในอาชีพการงาน	2.75	0.95
32. ข้าพเจ้าจะพยายามเกี่ยวข้องกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้ น้อยที่สุด	3.81	0.96
33. ข้าพเจ้าคิดว่าการทำงานโดยใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทำให้ ผู้มารับบริการได้รับบริการที่รวดเร็ว	1.98	0.81
34. ข้าพเจ้ามั่นใจว่าจะสามารถทำงานกับเครื่องระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ได้	1.91	0.52
35. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สามารถใช้ประโยชน์ในการทำงาน ได้ทุกหน่วยงาน	1.93	0.67
36. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สามารถใช้ประโยชน์ได้ทุกหน่วยงาน	1.86	0.69
37. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึกยุ่งยากและสับสน	3.55	0.95
38. ข้าพเจ้าคิดว่าจะได้ใช้ความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพียงเล็กน้อยเท่านั้นในการทำงานของข้าพเจ้า	3.56	0.98
39. ข้าพเจ้าไม่มั่นใจในการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพราะกลัว จะทำให้เกิดความผิดพลาดแล้วข้าพเจ้าไม่สามารถแก้ไขได้	3.54	1.14
40. ข้าพเจ้ากลัวว่าถ้าใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาก ๆ จะทำให้ เสียสุขภาพ เช่น สายตาเสีย	2.85	1.07
41. การเรียนรู้เกี่ยวกับการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เป็นการ เรียนรู้ทักษะใหม่ ถ้าฝึกฝนมาก ๆ ก็จะเป็นผลดีต่อตัวเอง	1.77	0.62
42. ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่ยากเกินไปที่คนโดยทั่ว ๆ ไปจะเข้าใจได้	3.84	0.84
43. ข้าพเจ้าคิดว่าการทำงานด้วยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทำให้ เหนื่อยน้อยลง	2.15	0.84
44. ข้าพเจ้าคิดว่าระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นสิ่งที่น่าสนใจมาก	1.79	0.61
45. ข้าพเจ้าสามารถนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ประโยชน์ใน การทำงานของข้าพเจ้าได้	1.83	0.67
46. ถ้าข้าพเจ้าใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ข้าพเจ้ากลัวว่าข้าพเจ้าจะ	3.80	0.89

ตารางที่ 10 (ต่อ)

ข้อมูล	$\bar{X}$	S.D.
ทำให้คอมพิวเตอร์เสียหาย		
47. การทำงานด้วยระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ทำให้ข้าพเจ้ารู้สึก เครียดและอึดอัดไม่สะดวกสบาย	3.80	0.94
ค่าเฉลี่ยโดยรวม	4.67	2.77

จากตาราง 10 เมื่อพิจารณาเจตคติต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลโดยรวม พบว่ามีเจตคติที่ดี มีค่าเฉลี่ย 4.67 และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน 2.77

ตอนที่ 4 ปัญหาและแนวทางแก้ไขเกี่ยวกับการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ มาใช้ในการบริหาร โรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

1. ในขั้นตอนการให้ความรู้เกี่ยวกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์แก่บุคลากรของ

โรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

1.1 ปัญหาที่พบในขั้นตอนการให้ความรู้

จากแบบสอบถามพบว่า บุคลากรของโรงพยาบาลบางบ่อ ร้อยละ 30 เกิดปัญหา
ขึ้นเนื่องจากมีความรู้เกี่ยวกับใช้งานระบบเครือข่ายยังไม่เพียงพอต่อการทำงานของตนเอง

1.2 แนวทางการแก้ไข

1.2.1 บุคลากรต้องการให้ศูนย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลบางบ่อ ได้จัดทำแผน
แก้ไขปัญหาในขั้นตอนการให้ความรู้ ทั้งในระยะสั้นและในระยะยาวดังนี้คือจัดเตรียมบุคลากรไว้
เพื่อรองรับปัญหาทั้งการแก้ไขโดยเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์เอง โดยสามารถติดตามได้ตลอดเวลา
เพื่อทำการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์

1.2.2 ทำการรวบรวมและจัดพิมพ์วิธีการแก้ไขปัญหาจากการใช้ระบบเครือข่าย
คอมพิวเตอร์ในการทำงานที่พบบ่อยๆ ให้กับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.2.3 จัดพิมพ์คู่มือการทำงานบนระบบคอมพิวเตอร์เบื้องต้นและอบรมบุคลากร
เพื่อทบทวนความรู้อย่างสม่ำเสมอ

1.2.4 ทำการจัดการเรียนการสอนในหลักสูตรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน
บนเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรืออบรมความรู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ โดยกำหนดเป็น
หลักสูตรต่างๆ ที่จำเป็นและบุคลากรต้องการ

2. ในขั้นตอนการเผยแพร่ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ แก่บุคลากรของโรงพยาบาลบ่อ

2.1 ปัญหาที่พบในขั้นตอนการเผยแพร่ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

พบว่าบุคลากรร้อยละ 60 เกิดปัญหาขึ้นในการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์

เนื่องจาก

- 2.1.1 สื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์มีจำนวนน้อยเกินไป
- 2.1.2 ศูนย์คอมพิวเตอร์ทำสื่อออกมาแต่บุคลากรอ่านไม่ทั่วถึง
- 2.1.3 บางครั้งอ่านแล้วไม่เข้าใจ เนื่องจากเนื้อหาหายาก มีศัพท์ทางเทคนิคที่ไม่

เข้าใจ

- 2.1.4 บุคลากรขาดความสนใจและไม่มีเวลาที่จะศึกษาหาความรู้

2.2 แนวทางการแก้ไข

บุคลากรต้องการให้ศูนย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลบางบ่อ ได้จัดทำกรแก้ไข

ดังนี้คือ

- 2.2.1 เพิ่มปริมาณสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เช่น เพิ่มจำนวน

แผ่นพับหรือใบปลิวที่น่าสนใจ

- 2.2.2 จัดแสดงสื่อต่างๆ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ ในสถานที่ที่บุคลากรสามารถเห็นได้ชัดเจน

- 2.2.3 แก้ไขเนื้อหาในสื่อต่างๆ ให้อ่านและทำความเข้าใจได้ง่ายขึ้น

- 2.2.4 ใช้การสื่อสารแบบสองทางคือให้ผู้รับสารสามารถแสดงความคิดเห็น

หรือถามสิ่งต่างๆที่บุคลากรเองสงสัยได้ อาจใช้แผ่นพับที่มีเกมส์ตอบคำถามชิงรางวัล หรือแบบสอบถามความคิดเห็น เพราะจะทำให้ผู้รับสารสนใจมากขึ้นและเป็นการทบทวนความเข้าใจในการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

- 2.2.5 ประชาสัมพันธ์ด้วยใช้สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น Electronic-mail มากขึ้นให้เป็นประจำอย่างสม่ำเสมอและทำให้ บุคลากรเกิดความสนใจและรับรู้ถึงสิ่งใหม่ ๆ ที่น่าสนใจมากกว่ากระดาษหรือแผ่นพับ

3. ในขั้นตอนการตัดสินใจที่จะใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบุคลากรโรงพยาบาล

บ่อ

3.1 ปัญหาที่พบในขั้นตอนการตัดสินใจที่จะใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

พบว่าบุคลากรร้อยละ 14 เกิดปัญหาขึ้นในการตัดสินใจเนื่องจาก

- 3.1.1 การใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความยุ่งยากในการใช้งาน

3.1.2 บุคลากรไม่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์จึงไม่กล้าใช้

3.1.3 บุคลากรคิดว่าสิ้นเปลืองพลังงานและงบประมาณมากกว่าระบบเดิม

3.2 การแก้ไขปัญหา

3.2.1 จัดการทดลองและสาธิตการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้บุคลากรได้ทดลองใช้

3.2.2 จัดทำการเปรียบเทียบและประเมินผลระหว่างระบบเดิมกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในแง่ของ เวลา งบประมาณ ความซ้ำซ้อนของระบบงาน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4. ในขั้นตอนการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาล

4.1 ปัญหาที่พบในขั้นตอนการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

พบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลบางบ่อที่ได้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จริงตามฝ่ายหรืองานต่างๆ ร้อยละ 46.50 เกิดปัญหาขึ้นเนื่องจาก

4.1.1 เครื่องคอมพิวเตอร์เสียไม่สามารถเปิดได้

4.1.2 เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานช้ากว่าปกติ

4.1.3 ไม่สามารถเข้าสู่ระบบเครือข่ายงานบริการได้

4.1.4 พิมพ์เอกสารไม่ได้

4.1.5 กรอกรประวัติผู้ป่วยหรือค้นหาแล้วไม่พบ

4.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา

บุคลากรต้องการให้ ศูนย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลบางบ่อ ได้จัดการแก้ไขปัญหาดังนี้คือ

4.2.1 จัดทำคู่มือหรือเอกสารเพื่อการแก้ปัญหาเบื้องต้นในการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

4.2.2 ฝึกทักษะและกระบวนการแก้ปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ใช้งานระบบในเบื้องต้น เพื่อแก้ปัญหาที่สามารถแก้ไขได้เองและให้ทันเวลา เนื่องจากงานบริการผู้ป่วยเป็นงานที่ต้องแข่งกับเวลาเป็นส่วนใหญ่

4.2.3 จัดเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์เพื่อให้คำปรึกษาหรือแก้ไขตลอดเวลาที่ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์

4.2.4 จัดทำระบบมาตรฐานในการแจ้งความผิดพลาดและการแก้ปัญหาแก่ศูนย์คอมพิวเตอร์

5. ขั้นตอนการยืนยันการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบุคลากร โรงพยาบาลบาง ป่อ

5.1 ปัญหาที่พบในขั้นตอนการยืนยัน

พบว่า บุคลากรร้อยละ 10 ไม่ยืนยันที่จะใช้ต่อ ถ้าสามารถใช้วิธีอื่นในการทำงานได้ แต่ที่จำเป็นต้องใช้เนื่องจาก เหตุผลเพราะ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

5.2 แนวทางการแก้ไขปัญหา

ทางศูนย์คอมพิวเตอร์ควรให้การดูแลอย่างใกล้ชิดเมื่อมีปัญหาอะไร สามารถ
ตามได้ทันทั่วทั้งที่