

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อศึกษาขั้นตอนการดำเนินการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาลและศึกษาปัญหาและแนวทางแก้ไขปัญหาในการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

ประชากร ได้แก่บุคลากรของโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ที่มีหน้าที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ จำนวน 147 คน ได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางของเครซี และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, pp. 608-609) และใช้วิธีสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ตามสัดส่วนของแต่ละฝ่าย ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 120 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีข้อคำถามเกี่ยวกับ สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และฝ่ายการทำงาน การนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เจตคติที่มีต่อระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ปัญหาและแนวทางแก้ไข เกี่ยวกับการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คน ด้วยตนเอง ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมา จำนวน 120 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ โดยใช้คอมพิวเตอร์ โปรแกรมสำเร็จรูป ทางสถิติ SPSS for Windows Version 10.0 เพื่อหาค่าทางสถิติคือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

สรุปผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หรือนวัตกรรมต่าง ๆ มาใช้ โรงพยาบาลได้ดำเนินการอย่างมีขั้นตอน คือมีการให้ความรู้และมีการสนใจ โดย บอกถึงประโยชน์ของระบบเครือข่ายก่อนนำระบบมาใช้จริง บุคลากรของโรงพยาบาลจึงรู้จักและเกิดทัศนคติที่ดีจึงตัดสินใจและยืนยันที่จะนำไปปฏิบัติงานต่อไป โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. ศูนย์คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ได้มีการเผยแพร่ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้แก่บุคลากรของโรงพยาบาล โดยจะพบว่า

1.1 ขั้นการให้ความรู้ ศูนย์คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลได้อบรมความรู้เบื้องต้นในการใช้คอมพิวเตอร์มากที่สุดถึงร้อยละ 75

1.2 ขั้นการสร้างแรงจูงใจ ศูนย์คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลสร้างแรงจูงใจโดยให้บุคลากรได้ทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการทำงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 69.16

1.3 ขั้นการตัดสินใจ พบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลบางบ่อตัดสินใจใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เนื่องจากมีเจตคติที่ดีต่อระบบและการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์จะช่วยเพิ่มความคล่องตัวในการทำงานมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.33

1.4 ขั้นการนำไปใช้ พบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ เลือกที่จะใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และ ที่ห้องซักประวัติ เลือกใช้ระบบเครือข่ายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 68.33

1.5 ขั้นการยืนยันที่จะใช้ พบว่าบุคลากรโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการยืนยันที่จะใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และให้เหตุผลว่าทางศูนย์คอมพิวเตอร์มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือให้การทำงานให้มีความสะดวก มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.66

2. จากผลการวิจัยพบว่าในการปฏิบัติงาน บุคลากรของโรงพยาบาล มีปัญหาโดยรวม คือมีความรู้ไม่เพียงพอ มีศัพท์เทคนิคที่ยากแก่การเข้าใจ ซึ่งปัญหาโดยตรงตามขั้นตอนการเผยแพร่และแนวทางการแก้ไขปัญหในการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ มีดังนี้

2.1 ขั้นการให้ความรู้

ปัญหา พบว่าบุคลากรมีความรู้เกี่ยวกับการใช้งานระบบเครือข่ายยังไม่เพียงพอต่อการทำการแก้ไขปัญหาคือ ให้ศูนย์คอมพิวเตอร์ จัดเตรียมบุคลากรไว้เพื่อรองรับปัญหาทั้งการแก้ไขโดยเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์เองตลอดเวลาราชการหรือการตอบข้อซักถามทางโทรศัพท์เมื่ออยู่นอกเวลาราชการ, จัดพิมพ์วิธีการแก้ไขปัญหามาจากการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในการ

ทำงานที่พบบ่อย ๆ ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง, จัดพิมพ์คู่มือการทำงานเบื้องต้นและอบรมบุคลากรเพื่อทบทวนความรู้อยู่เสมอ, ทำการจัดอบรมความรู้ที่เกี่ยวข้องอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอเป็นหลักสูตรต่าง ๆ ทั้งที่จำเป็นและที่บุคลากรของโรงพยาบาลต้องการ

2.2 ขั้นการจูงใจ

2.2.1 ปัญหา พบว่าสื่อมีจำนวนน้อยเกินไป, อ่านไม่ทั่วถึง, บางครั้งอ่านแล้วไม่เข้าใจ เนื่องจากเนื้อหายาก มีศัพท์ทางเทคนิคที่ไม่เข้าใจ, บุคลากรเองไม่มีเวลาและขาดความสนใจ

2.2.2 การแก้ไขปัญหาคือ ให้ศูนย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลบางบ่อ เพิ่มปริมาณสื่อที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น เช่น เพิ่มจำนวนแผ่นพับ จัดแสดงสื่อเช่นบอร์ดประชาสัมพันธ์ ในสถานที่ที่บุคลากรสามารถเห็นได้ชัดเจน, แก้ไขเนื้อหาให้อ่านและทำความเข้าใจง่ายขึ้น, ใช้การสื่อสารแบบสองทางคือให้ผู้รับสารสามารถแสดงความคิดเห็นหรือถามสิ่งต่างๆที่บุคลากรเองสงสัยได้ อาจใช้แผ่นพับที่มีเกมส์ตอบคำถามชิงรางวัล หรือแบบสอบถามความคิดเห็น เพราะจะทำให้ผู้รับสารสนใจมากขึ้นและเป็นการสอบถามถึงความเข้าใจในการประชาสัมพันธ์ด้วย ใช้สื่อทางอิเล็กทรอนิกส์เช่น E-mail มากขึ้นเพื่อให้เกิดความน่าสนใจและรับรู้ถึงสิ่งใหม่ๆ ที่น่าสนใจมากกว่ากระดาษหรือแผ่นพับ

2.3 ขั้นการตัดสินใจ

2.3.1 ปัญหา พบว่า บุคลากรส่วนน้อยเห็นว่าระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความยุ่งยากในการใช้งาน, ไม่มีความรู้ด้านคอมพิวเตอร์จึงไม่กล้าใช้ และสิ้นเปลืองพลังงานและงบประมาณมากกว่าระบบเดิม

2.3.2 การแก้ไขปัญหาคือ ศูนย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลบางบ่อ ควรอธิบายและอบรมขั้นตอนการใช้งานไม่ให้ยุ่งยาก, จัดทำการเปรียบเทียบและประเมินผลระหว่างระบบเดิมกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในแง่ของ เวลา งบประมาณ ความซ้ำซ้อนของระบบงาน และอื่นๆที่เกี่ยวข้อง

2.4 ขั้นการนำไปใช้

2.4.1 ปัญหา พบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลบางบ่อที่ได้ใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เกิดปัญหา คือ เครื่องคอมพิวเตอร์เสียบเปิดไม่ได้, เครื่องทำงานช้ากว่าปกติ, ไม่สามารถเข้าสู่ระบบเครือข่ายงานบริการได้, พิมพ์เอกสารไม่ได้, กรอกรประวัติผู้ป่วยหรือค้นหาแล้วไม่พบ

2.4.2 การแก้ไขปัญหาคือบุคลากรต้องการให้ ศูนย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลบางบ่อ ได้จัดทำคู่มือการแก้ไขปัญหานี้คือ จัดทำคู่มือการแก้ปัญหาเบื้องต้นในการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์, ฝึกทักษะและกระบวนการแก้ปัญหาให้กับเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ใช้งานระบบในเบื้องต้น เพื่อแก้ปัญหาที่สามารถแก้ไขได้เองและให้ทันเวลา เนื่องจากงานบริการผู้ป่วยเป็นงานที่

ต้องแข่งกับเวลาเป็นส่วนใหญ่, จัดเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์เพื่อให้คำปรึกษาหรือแก้ไขตลอดเวลาที่ใช้งานระบบ, จัดทำระบบมาตรฐานในการแจ้งความผิดพลาดและการแก้ปัญหา

2.5 ขั้นตอนที่ยืนยันที่จะใช้

2.5.1 ปัญหา พบว่าบุคลากรส่วนน้อยมีความเห็นว่าจะต้องใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

2.5.2 การแก้ไขปัญหา ในขั้นตอนการยืนยันที่จะใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์นี้ บุคลากรต้องการให้ทางศูนย์คอมพิวเตอร์ ดูแลอย่างใกล้ชิด สามารถปรึกษาได้ตลอดเวลา

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าศูนย์คอมพิวเตอร์โรงพยาบาลบางบ่อจังหวัดสมุทรปราการ ได้มีการเผยแพร่ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์อย่างเป็นขั้นตอนทำให้บุคลากรเกิดการยอมรับ มีทัศนคติที่ดีและยืนยันที่จะใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่อไป แต่ก็ยังพบว่าบุคลากรมีปัญหาในการปฏิบัติงานจริงและเสนอให้มีการแก้ไขปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของโรเจอร์และชูแมกเกอร์ ดังนี้

1. ขั้นตอน ปัญหา และแนวทางแก้ไข ในการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ

1.1 ขั้นการให้ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และความรู้อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องแก่บุคลากรของโรงพยาบาลบางบ่อ

จากการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลบางบ่อได้เตรียมนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้งานในการบริหารโรงพยาบาลบางบ่อ ทางศูนย์ได้เตรียมการปูพื้นฐานความรู้แก่บุคลากรที่เกี่ยวข้องในทุกระดับงาน โดยมีการสอนและอบรมในหลักสูตรต่างๆหลายหลักสูตร ซึ่งสามารถดูจากผลการวิเคราะห์แบบสอบถามที่บุคลากรโรงพยาบาลบางบ่อ ที่ตอบมาเป็น ความถี่และร้อยละ ของความคิดเห็นเกี่ยวกับ การให้ความรู้ถึงนวัตกรรมใหม่ก็คือการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ ผลที่ได้ นั่นคือ บุคลากรได้รับการอบรมในเบื้องต้นหลักสูตรการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์เบื้องต้นจากเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ ถึง ร้อยละ 70 เนื่องมาจากว่า บุคลากรส่วนใหญ่ไม่เคยได้ใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์กับการทำงานประจำ อาจไม่มีความรู้หรือไม่เคยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์มาก่อนเลย จึงต้องได้รับความรู้ในด้านนี้ ส่วนการใช้ระบบงานหนังสือหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) นั้น ได้รับความรู้เป็นอันดับสองรองลงมาร้อยละ 42.5 เนื่องมาจากความจำเป็นที่บุคลากรต้องใช้ระบบงานหนังสือต่าง ๆ ทั้งจากภายนอกและภายในซึ่ง ส่วนใหญ่

โรงพยาบาลบางบ่อ จะใช้เป็นระบบหนังสือหรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) เท่านั้นทำให้บุคลากรส่วนใหญ่ในทุกฝ่ายจึงจำเป็นต้องได้รับความรู้ด้านนี้และในอันดับที่สาม ซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้เกี่ยวกับการใช้งานทาง Internet คิดเป็นร้อยละ 41.66 เนื่องจากตัวบุคลากรสนใจที่จะศึกษาและใช้งาน Internet ให้เป็น เพื่อใช้ในการสืบค้นข้อมูลทางด้านวิชาการที่เกี่ยวข้องกับงานบริการผู้ป่วยหรือเพื่อความบันเทิง จากข้อมูลที่ได้ใน 3 ลำดับที่กล่าวมาแล้วนั้นแสดงให้เห็นว่าทางศูนย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลบางบ่อ ได้ตระหนักถึงความจำเป็นในขั้นตอนการให้ความรู้เพื่อให้บุคลากรได้รู้จักและศึกษาความรู้ที่เกี่ยวกับการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ การเตรียมความรู้ในหน่วยงานที่จำเป็นต้องใช้และสนับสนุนความรู้ในงานที่บุคลากรมีความสนใจเองด้วย ซึ่งตรงกับทฤษฎีของ โรเจอร์และชูเมคเกอร์ (Roger & Shoemaker , 1983 , pp. 163 – 175) ที่ว่าขั้นตอนแรกที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการการตัดสินใจการยอมรับนวัตกรรม คือขั้นตอนการให้ความรู้ หรือขั้นความรู้ (Knowledge) นั้นเอง

สำหรับปัญหาที่พบในขั้นนี้ คือ บุคลากรของโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ บุคลากรร้อยละ 30 พบว่ามีปัญหา เนื่องจากได้รับความรู้หรือข้อมูลเกี่ยวกับระบบเครือข่ายยังไม่เพียงพอ

แนวทางการแก้ไขปัญหานี้ในขั้นตอนนี้ ควรทำการสำรวจความต้องการของบุคลากร เหล่านี้ว่ามีความต้องการความรู้หรือข้อมูลในด้านไหนอีกบ้าง อาจทำเป็นแบบสำรวจความคิดเห็น หรือการสอบถามก็ได้ เมื่อได้ข้อมูลเหล่านี้มาแล้วให้ทางศูนย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลบางบ่อ ควรจัดอบรมความรู้ที่บุคลากรต้องการ เป็นหลักสูตรไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ นอกจากนี้ควรจัดเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาตอบข้อสงสัยหรือซักถาม รวมทั้งการแก้ปัญหาไว้ตลอดเวลา หรือ จัดพิมพ์วิธีการแก้ไขปัญหาที่พบบ่อย ๆ ให้กับหน่วยงานต่างๆที่เกี่ยวข้องไว้ใช้ในการแก้ปัญหาเอง ในเบื้องต้น นอกจากนี้จากแบบสอบถามพบว่า บุคลากรยังขาดหนังสือหรือเอกสารที่เกี่ยวข้องและยังขาดการฝึกฝนทักษะการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ เนื่องจากเครื่องส่วนใหญ่ใช้ในงานประจำ ไม่สามารถนำมาใช้ในการฝึกฝนทักษะเพิ่มเติมได้ การแก้ไขที่ทางศูนย์คอมพิวเตอร์ควรทำคือ จัดหาหนังสือหรือคู่มือที่เกี่ยวข้องมาให้ใช้หรือ จัดหาเครื่องไว้สำหรับให้บุคลากรของโรงพยาบาลได้มาทำการฝึกฝนด้วย

1.2 ขั้นการจูงใจบุคลากรของโรงพยาบาล เพื่อการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ โดยศูนย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลบางบ่อ

จากการที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลบางบ่อได้เตรียมนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้งานในการบริหารโรงพยาบาลบางบ่อ ทางศูนย์ได้เตรียมสื่อและกลวิธีต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรได้รับแรงจูงใจจากข้อมูลด้านดีและประโยชน์ของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทั้ง

ทางตรงและทางอ้อม เช่น การใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ การทำบอร์ดประชาสัมพันธ์ การใช้แผ่นพับ และเสียงตามสาย ผลที่ได้ในขั้นการจูงใจนี้ศึกษาได้จาก การวิเคราะห์แบบสอบถามเป็น ความถี่ และร้อยละ ของความคิดเห็นเกี่ยวกับการจูงใจ ร้อยละ 69.16 เจ้าหน้าที่ที่ได้รับแรงจูงใจจาก ประโยชน์ที่จะได้รับการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ ทั้งนี้เพราะประโยชน์ ที่ทางศูนย์ คอมพิวเตอร์สื่อให้เห็นค่อนข้างเด่นชัดในแง่ของความสะดวก ถูกต้อง รวดเร็ว ลดความซ้ำซ้อนและอื่น ๆ เมื่อใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทำให้บุคลากรได้รับแรงจูงใจจากข้อนี้มากที่สุดเพราะเป็น สิ่งที่เกี่ยวข้องกับความสะดวกและการเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานของบุคลากรโดยตรง ใน ลำดับรองลงมาคือการสื่อสารจากทางศูนย์คอมพิวเตอร์ในด้านหลักการและเหตุผลที่นำระบบ เครือข่ายมาใช้ร้อยละ 66.10 ทั้งนี้เพราะบุคลากรส่วนใหญ่ซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานเดิมย่อมต้องมีความ สงสัยถึงการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้นว่ามีที่มาและความจำเป็นอย่างไรจึงต้องนำระบบมาใช้ แต่ที่ น่าสังเกตคือในด้านการประชาสัมพันธ์ผ่านทางสื่ออื่น ๆ เช่น กลับได้รับแรงจูงใจน้อยที่สุดเพียง ร้อยละ 17.50 เท่านั้น แสดงให้เห็นว่าการประชาสัมพันธ์ผ่านสื่ออาจจะน้อยเกินไป ทางศูนย์ คอมพิวเตอร์ควรปรับปรุงเพื่อเพิ่มความสนใจให้มากขึ้น แต่อย่างไรก็ตามเมื่อเทียบกับทฤษฎีของ โรเจอร์ และชูเมคเกอร์ (Roger & Shoemaker, 1983, pp. 163-209) ในขั้นตอนที่สองที่กล่าวว่า ใน ขั้นนี้บุคคลจะแสวงหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมใหม่ที่มีผลต่อตัวเองว่าเป็นอย่างไร ซึ่งส่วน ใหญ่เป็นเรื่องของข้อมูลที่ได้รับ ความรู้สึกและทัศนคติของบุคลากรเองเป็นตัวประกอบด้วย ดังนั้น เมื่อทางศูนย์คอมพิวเตอร์ ได้ตอบสนองสิ่งที่บุคลากรอยากรู้ โดยการให้ข้อมูลและการ ประชาสัมพันธ์ เมื่อบุคลากรได้รับข้อมูลเหล่านี้แล้ว ก็จะก่อให้เกิดแรงจูงใจขึ้น บุคลากรจะเกิด ความรู้สึกว่า สิ่งใหม่หรือนวัตกรรมใหม่นี้ น่าจะมีประโยชน์ต่อตนเอง ก็จะพัฒนาความรู้สึกในเชิง บวกมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ง่ายต่อการตัดสินใจและการยอมรับในขั้นถัดไปนั่นเอง

สำหรับปัญหาในขั้นตอนการจูงใจนี้ พบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลบางบ่อ ร้อยละ 60 มีความเห็นว่า ทางศูนย์คอมพิวเตอร์มีการเผยแพร่ความรู้และการใช้งานในระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ยังไม่เพียงพอ แม้ว่าจะมีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ผ่านทางระบบ Electronic Mail การใช้เสียงตามสายและการจัดบอร์ดประชาสัมพันธ์ ซึ่งส่วนใหญ่ให้ความคิดเห็นว่ามีน้อย และอ่าน ไม่ทั่วถึง บางครั้งอ่านและไม่เข้าใจ สาเหตุของปัญหานี้ก็คือขาดความเพียงพอ และต่อเนื่องของ การประชาสัมพันธ์ ทางศูนย์คอมพิวเตอร์ควรที่จะเพิ่มการประชาสัมพันธ์ให้มากขึ้น โดยเฉพาะ การสื่อสารที่เป็นระบบ E-Mail สามารถใช้เป็นการส่งแบบตรวจสอบการอ่านเพื่อทราบถึงจำนวน หรือผู้รับข่าวสารมาครบตามที่ต้องการหรือไม่และควรส่งให้ถึงตัวบุคคลโดยตรง ไม่ใช่เป็น จดหมายแจ้งฝ่าย หรืออาจใช้การประชาสัมพันธ์แบบที่ผู้รับข่าวสารสามารถสื่อกลับมาได้โดยอาจ ตั้งเป็นคำถามชิงรางวัลหรืออื่นๆ ซึ่งจะทำให้มีผู้สนใจมากขึ้น จากแบบสอบถามในบางตัวอย่างมี ผู้ตอบแบบสอบถามตอบว่า อ่านประชาสัมพันธ์ที่เป็น E-Mail แล้วไม่เข้าใจ เพราะ บุคลากรฝ่าย

อื่นๆเองบางคนมีความรู้พื้นฐานทางนี้น้อยมาก ดังนั้นการแก้ปัญหาก็คือ ควรใช้ภาษาที่ง่ายต่อการเข้าใจ สถิติทางเทคนิคลงหรือควรมีคำแปลประกอบด้วย เมื่อต้องการประชาสัมพันธ์ข่าวสารหรือสื่อข้อมูลต่าง ๆ ให้บุคลากรทราบ

1.3 ขั้นตอนการตัดสินใจที่จะใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบุคลากร โรงพยาบาลบางบ่อ

ก่อนที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลบางบ่อจะนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้งาน บุคลากรที่เกี่ยวข้องต่างก็ทราบกันดีและต่างมีเหตุผลที่จะเลือกหรือตัดสินใจที่จะใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพื่อการทำงานที่แตกต่างกันไป จากข้อมูลของความคิดเห็นจากการวิจัยพบว่า ร้อยละ 88.33 บุคลากรคิดว่าจะใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ เพราะจะช่วยให้เกิดความคล่องตัวในการทำงาน เนื่องจากเหตุผลนี้เป็นสิ่งที่เห็นผลเป็นรูปธรรมอย่างชัดเจน และยังก่อให้เกิดประโยชน์โดยตรงต่อการทำงานของบุคลากรที่ตัดสินใจที่จะใช้ระบบเครือข่าย ทำให้บุคลากรส่วนใหญ่เลือกข้อนี้และใช้เป็นข้อตัดสินใจจะใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มากที่สุด ในลำดับรองลงมาพบว่าพบว่าคอมพิวเตอร์มี ข้อดีมากกว่าข้อเสียร้อยละ 75.83 เพราะว่าบุคลากรเชื่อว่าถ้าได้ใช้แล้วจะได้รับข้อดีหรือประโยชน์มากกว่าข้อเสีย ซึ่งในข้อนี้เป็นแนวโน้มที่จะเป็นผลสำคัญต่อการยอมรับในขั้นสุดท้ายด้วย และส่วนที่เห็นว่าระบบเครือข่ายมีความสำคัญและจำเป็นต่อการทำงานร้อยละ 58.33 เป็นอันดับที่ 3 แสดงว่าตัวบุคลากรมีความตระหนักถึงความจำเป็นแล้วว่าระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สามารถช่วยในการทำงานได้จริง จำเป็นอย่างยิ่งและมีความสำคัญ จึงยอมที่ตัดสินใจใช้ แต่ร้อยละ 17.50 ซึ่งเป็นส่วนที่น้อยที่สุด ยังเห็นว่าระบบเครือข่ายมีความยุ่งยาก เวลามีปัญหาอาจไม่มีผู้ให้คำปรึกษาหรือแก้ไข เหตุผลในข้อนี้เป็นข้อกังวล อาจเนื่องจากระบบเครือข่ายเป็นสิ่งที่เริ่มใหม่ บุคลากรอาจยังพร้อมและไม่เคยได้ลองใช้จึงอาจเกรงว่าเมื่อเกิดปัญหาขึ้นและยังขาดความชัดเจนที่บุคลากรอาจเห็นว่าผู้รับผิดชอบ คือทางศูนย์คอมพิวเตอร์อาจมีจำนวนบุคลากรที่จะมาช่วยแก้ปัญหาได้น้อย บุคลากรผู้ใช้จึงไม่มั่นใจว่าจะสามารถได้รับการปรึกษาหรือช่วยแก้ไขได้ตามที่ต้องการ

ปัญหาของขั้นตอนการตัดสินใจ จากผลการสำรวจพบว่าบุคลากรของ โรงพยาบาลบางบ่อ ร้อยละ 86 ตัดสินใจที่จะใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่อไป เนื่องจาก ความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ น่าเชื่อถือ ลดการซ้ำซ้อน ประหยัดเวลา แรงงานและงบประมาณ แต่บุคลากรอีก ร้อยละ 14 มีความเห็นว่า ไม่กล้าที่ตัดสินใจ เหตุผลจากแบบสอบถาม พบว่า ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มีความยุ่งยากในการใช้งาน, เข้าใจยาก, บุคลากรผู้ใช้ไม่มีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์จึงไม่กล้าใช้ และมีความสิ้นเปลืองด้านพลังงานและงบประมาณมากกว่าระบบเดิม

การแก้ไขปัญหาคือควรจัดการทดลองหรือสาธิตการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ให้บุคลากรได้ทดลองใช้หรือจัดทำการศึกษาเปรียบเทียบและประเมินผลระหว่างระบบเดิมกับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในแง่ของเวลา งบประมาณ ความซับซ้อนของระบบงาน และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

1.4 ขั้นตอนการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบุคลากรโรงพยาบาลบางบ่อ

ศูนย์คอมพิวเตอร์ โรงพยาบาลบางบ่อได้นำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้งานจริงในงานและฝ่ายต่าง ๆ โดยบุคลากรของโรงพยาบาลบางบ่อจะได้ใช้งานจริง ซึ่งผู้ใช้จะได้พบข้อเท็จจริงต่างๆเองทั้งในแง่ประโยชน์ว่าตรงกับความรู้ที่ได้และจากการสนใจหรือไม่ นอกจากนี้จะได้ทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจริงจากการใช้ ผลที่ได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็น ความถี่และร้อยละ ของความคิดเห็นที่แยกออกเป็นฝ่ายหรือหน่วยงานต่างๆทั่วทั้งโรงพยาบาลพบว่า ห้องซักประวัติคัดสนใจใช้มากที่สุด ร้อยละ 68.33 รองลงมาคือ ห้องทะเบียนผู้ป่วยมีบุคลากรใช้งาน ร้อยละ 63.33 ห้องตรวจโรคเป็นอันดับที่ 3 ร้อยละ 58.83 จากผลที่ได้นี้แสดงให้เห็นว่า ในจุดที่มีความหนาแน่นของผู้ป่วยหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ป่วยที่ต้องบริหารจัดการจำนวนมาก ยังมีการตัดสินใจและใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มากขึ้นตามไปด้วย อันเนื่องมาจาก ความต้องการความสะดวก รวดเร็วและถูกต้องในการทำงาน โดยเฉพาะที่ห้องซักประวัตินั้นจะมีข้อมูลของผู้ป่วยที่เกี่ยวข้องเป็นจำนวนมากตั้งแต่ประวัติ สิทธิผู้ป่วย ผลการตรวจเบื้องต้น และอื่นๆ ทำให้การเลือกใช้การบันทึกข้อมูลลงในคอมพิวเตอร์ จะช่วยลดขั้นตอน การใช้เวลาและการส่งต่อที่ดีกว่าทำให้บุคลากรเหล่านี้เลือกใช้มากกว่าจุดอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับขั้นตอนที่ผ่านมาคือขั้นตอนการตัดสินใจที่มีข้อเหตุผลการเลือกใช้ว่า ตัดสินใจเลือกเพราะความสะดวกและคล่องตัวมากที่สุด และที่น่าสังเกตคือห้องการเงิน ที่มีผลการสำรวจการตัดสินใจใช้ออกน้อยที่สุดร้อยละ 35.38 นั้นแสดงว่าห้องการเงินนั้นมีข้อมูลที่เกี่ยวข้องน้อยมาก คือใช้เพียงข้อมูลค่าใช้จ่ายของผู้ป่วยเพื่อการเก็บเงินให้ตรงกับสิทธิหรือประเภทของผู้ป่วยเท่านั้น และที่น่าสังเกตเป็นอย่างยิ่งคือ ไม่พบว่ามีบุคลากรเลือกไม่ได้ใช้เลย แสดงว่ากลุ่มตัวอย่างทั้งหมด เมื่อมาถึงขั้นตอนนี้ได้ทดลองที่จะใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์กันทั้งหมดและเมื่อนำมาเทียบกับทฤษฎีของ โรเจอร์และชูเมคเกอร์ (Roger & Shoemaker, 1983, pp. 163-209) ในช่วงนี้เป็นช่วงที่ผู้ใช้ได้ทดลองใช้ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะมีผลต่อการตัดสินใจว่าจะยอมรับใช้ต่อหรือไม่ ขึ้นกับประโยชน์และปัญหาที่เกิดขึ้นและนอกจากขั้นนี้แล้วยังขึ้นอยู่กับ 2 ขั้นที่ผ่านมาก็คือขั้นความรู้ และขั้นการสนใจประกอบด้วย

ปัญหาที่พบในขั้นตอนใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์พบว่า เมื่อใช้งานจริงแล้วเกิดปัญหา บุคลากรร้อยละ 46.50 จะพยายามแก้ปัญหาด้วยตัวเอง เมื่อแก้ไขไม่ได้ก็จะทำการปรึกษาทางศูนย์คอมพิวเตอร์ ในลำดับสองบุคลากรของโรงพยาบาล ร้อยละ 43.25 จะทำการแก้ปัญหา

ด้วยตัวเองคือการใช้ระบบเดิม ได้แก่ การบันทึกข้อมูลของผู้ป่วยลงในกระดาษ เป็นต้น โดยไม่ได้แจ้งทางศูนย์คอมพิวเตอร์ให้มาช่วยเหลือแต่อย่างใด , และบุคลากรที่เหลืร้อยละ 10.25 จะปรึกษาปัญหาจากศูนย์คอมพิวเตอร์ทันทีโดยไม่ได้ทำการลองแก้ปัญหาเอง

จากผลการสำรวจนี้ ทำให้เห็นว่าเมื่อมีปัญหาแล้วระดับการแก้ปัญหาามีหลายแบบ แต่ส่วนใหญ่ปัญหาที่ง่ายและควรแก้ไขได้นั้นบุคลากรควรมีความสามารถในระดับที่จะแก้ไขเองได้ โดยทางศูนย์คอมพิวเตอร์ไม่จำเป็นต้องช่วย แต่ควรเป็นการให้แนวทางการแก้ปัญหาเป็นมาตรฐาน หรือคู่มือ ร่วมทั้งการฝึกซ้อมการแก้ปัญหาจริงด้วย ส่วนปัญหาที่ยาก ศูนย์คอมพิวเตอร์ควรมีการจัดระบบการแก้ไขหรือช่วยเหลือให้เป็นมาตรฐานเช่นกัน

1.5 ขั้นตอนการยืนยันการใช้งานระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของบุคลากรโรงพยาบาล

บางบ่อ

ผลที่ได้จากการวิเคราะห์แบบสอบถามเป็น ความถี่และร้อยละ ของความคิดเห็น พบว่าร้อยละ 81.66 บุคลากรมีความเห็นว่า จะยืนยันการใช้งานต่อไป ถ้าหาก เมื่อเกิดปัญหาจากการใช้งาน ความไม่สะดวกหรือผิดพลาด ในระหว่างการใช้งาน และทางศูนย์คอมพิวเตอร์สามารถแก้ปัญหาได้ ก็ยินดีที่จะใช้งานระบบเครือข่ายต่อไป และในลำดับรองลงมาคือร้อยละ 72.50 เห็นด้วยว่าจะยืนยันถ้าทางศูนย์คอมพิวเตอร์จะให้ความร่วมมือในการทำงานกับท่านเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น จากทั้งสองลำดับที่กล่าวมานี้ แสดงให้เห็นว่าผู้ใช้ระบบจะยังมั่นใจและยืนยันจะใช้ระบบเครือข่ายต่อ หากมีผู้คอยช่วยเหลืออยู่และแนะนำตลอดเวลา รวมทั้งการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้จริง ส่วนในลำดับสาม ร้อยละ 63.33 เห็นด้วยว่าจะยืนยันใช้ต่อ เพราะระบบเครือข่ายให้ความสะดวก สบายในการทำงาน ลดความซ้ำซ้อน ให้ความรวดเร็วและถูกต้องในการทำงาน การประมวลผลข้อมูลบนฐานข้อมูลที่มีจำนวนมาก รวมทั้งการวิเคราะห์ผลในเชิงบริหารอีกด้วย ในผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีข้อสอบถามข้อหนึ่งที่น่าสนใจคือ ทางบุคลากรผู้ใช้งานยังคาดหวังประโยชน์จากการยืนยันที่จะใช้ต่อ เพราะมีผลกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (ผู้ป่วย) ซึ่งเป็นผลทางอ้อม นอกเหนือจากผู้ใช้งาน ซึ่งก็คือบุคลากรที่ได้รับประโยชน์โดยตรงจากการใช้ระบบเครือข่าย (ร้อยละ 41.66)

ปัญหาที่พบในขั้นตอนการยืนยันคือ พบว่าบุคลากรของโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ร้อยละ 90 มีความเห็นยืนยันที่จะใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์อีกต่อไป เนื่องจากเหตุผลที่ให้ส่วนใหญ่คือระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สามารถช่วยให้เกิดความถูกต้อง สะดวก รวดเร็วและมีความแม่นยำ น่าเชื่อถือ จนถึงขั้นสามารถนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อการบริหารและตัดสินใจได้ ส่วนบุคลากรที่แสดงความคิดเห็นว่ามีการใช้เนื่องจากจำเป็นต้องใช้ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ คิดเป็นร้อยละ 10 ซึ่งจะแก้ปัญหาโดยให้ทางศูนย์คอมพิวเตอร์ดูแลอย่างใกล้ชิดเมื่อมีปัญหาสามารถมาได้ทันที ในการแก้ปัญหาจำเป็นที่ทุกคนต้องยอมรับถ้ามีบางกลุ่มยังไม่ยอมรับ

ทางศูนย์คอมพิวเตอร์ อาจแก้ไข โดยใช้ขั้นตอนใหม่ทั้ง 4 ขั้นที่ผ่านมากับกลุ่มนี้อีกครั้งหนึ่ง อาจทำให้กลุ่มนี้หันกลับมายืนยันที่จะใช้ด้วยความเต็มใจได้

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาถึงขั้นตอนเพื่อให้เกิดการยอมรับและปัญหาในขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ระหว่างการวางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลบางบ่อ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะต่อแนวทางที่จะนำผลการวิจัยไปใช้ ดังนี้

1. จากการวิจัย แม้ว่าบุคลากรของโรงพยาบาลบางบ่อส่วนใหญ่ จะยืนยันที่จะใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่อไปถึงร้อยละ 81.66 แต่ว่าบุคลากรเองยังคงต้องการการสนับสนุนในด้านความรู้ และการแก้ปัญหาจากทางศูนย์คอมพิวเตอร์เป็นส่วนใหญ่ ดังนั้น เพื่อให้เกิดความยั่งยืนในการยอมรับการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ทางศูนย์คอมพิวเตอร์จึงควรวางแผนในการสนับสนุนด้านความรู้อย่างต่อเนื่องและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น อย่างเป็นรูปธรรม รวมทั้งควรมีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบอย่างทั่วถึง มากกว่านี้ เพื่อให้บุคลากรมั่นใจในการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ต่อไป
2. จากการวิจัยถึงปัญหาในแต่ละขั้นตอนของการวางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลบางบ่อพบว่า มีปัญหาในทุก ๆ ขั้นตอน ทางผู้วิจัยจึงแนะนำให้ทางศูนย์คอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ ควรนำผลการวิจัยในข้อสรุปที่เป็นปัญหาและแนวทางการแก้ไข จากแบบสอบถามที่บุคลากรของโรงพยาบาลบางบ่อต้องการ มาใช้ในการแก้ปัญหาในขั้นตอนต่าง ๆ ของการวางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์
3. จากการวิจัย โรงพยาบาลอื่น ๆ ที่กำลังเตรียมนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ ควรนำผลการวิจัยไปประกอบการพิจารณา เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำขั้นตอนหรือจัดลำดับขั้นของกระบวนการ การเตรียมงาน สำหรับการวางระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่จะนำมาใช้ในการบริหารโรงพยาบาล โดยอาจใช้ทฤษฎีการยอมรับ 5 ขั้นตอนของโรเจอร์และชูเมคเกอร์ มาประกอบก็ได้

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยต่อไป

1. ศึกษาเปรียบเทียบการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และไม่ได้ใช้คอมพิวเตอร์ในด้านความพึงพอใจ เวลาที่ใช้ในการปฏิบัติงาน ผลงานที่ได้รับ
2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะโรงพยาบาลบางบ่อ จังหวัดสมุทรปราการ จึงควรทำการศึกษาในโรงพยาบาลอื่น ๆ ที่มีขนาดแตกต่างกันไป ได้แก่ โรงพยาบาลศูนย์ โรงพยาบาลทั่วไป โรงพยาบาลชุมชน หรือโรงพยาบาลเอกชนว่ามีการดำเนินการนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้อย่างไร และมีปัญหาอะไรบ้าง

3. ควรจะได้มีการศึกษาวิจัยในเรื่องของระยะเวลาที่ใช้ในการยอมรับนวัตกรรมของบุคลากร ว่าระยะเวลามีผลต่อการยอมรับนวัตกรรมแตกต่างกันหรือไม่ ปัจจัยอะไรที่ส่งผลต่อการยอมรับเร็วหรือช้า เพราะหากบุคลากรยอมรับได้เร็วจะส่งผลถึงการยืนยันที่จะคงที่กว่าบุคลากรที่ยอมรับช้า