

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามามีบทบาทเป็นอย่างมากต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการนำเสนอข้อมูลที่ต้องการ ข้อมูลนั้นจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความถูกต้องแม่นยำ และน่าเชื่อถือได้ จะเป็นสิ่งที่จะช่วยให้ผู้บริหารมีการตัดสินใจที่ดีและมีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นการวางแผนในการดำเนินงาน และการประเมินผลต้องอาศัยข้อมูลข่าวสารประกอบการตัดสินใจทั้งสิ้น เทคโนโลยีสารสนเทศ และคอมพิวเตอร์ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญในช่วงต้นทศวรรษที่ผ่านมา โดยเฉพาะเทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ที่ได้รับการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพสูงมาก สามารถใช้บันทึกข้อมูลและประมวลผลได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และถูกต้องแม่นยำทั้งยังถูกนำมาใช้ในการตัดสินใจด้านการวางแผนและนโยบายต่าง ๆ ได้เป็นอย่างดี ซึ่งต่างจากในอดีตที่เทคโนโลยีสารสนเทศยังไม่ได้รับการพัฒนาอย่างเช่นในปัจจุบัน (สารท สิริสิงห และ อารีย์ งามศิริพัฒนกุล, 2540, หน้า 20) ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องแม่นยำ และทันสมัยเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพที่ถูกต้อง มีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความได้เปรียบในด้านการแข่งขัน โดยอาศัยเทคโนโลยีที่ทันสมัย ด้วยการผสมผสานระหว่างเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารที่เรียกว่า เทคโนโลยีสารสนเทศ (information technology หรือที่เรียกว่า IT) ที่จะทำให้เกิดระบบสารสนเทศที่ดีของหน่วยงาน ดังที่มีผู้กล่าวว่า “ผู้ใดมีเทคโนโลยีผู้นั้นจะครองเศรษฐกิจ ผู้ใดมีข้อมูลข่าวสารพร้อมมูลผู้นั้นเป็นผู้ชนะ” (ชัยพจน์ รักราม, 2541, หน้า 3) ในส่วนของรัฐบาลได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงานซึ่งทำให้การปฏิบัติงานลดขั้นตอน และความซ้ำซ้อนได้มากขึ้น ทำให้ระบบงานใหม่มีประสิทธิภาพขึ้น ประหยัดเวลา เงินทุน กำลังคน และมีความถูกต้องแม่นยำ (ครรชิต มาลัยวงศ์, 2541, หน้า 14) กระทรวงสาธารณสุขเป็นกระทรวงหนึ่งที่มีบทบาทในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการพัฒนา และผลักดันให้เกิดการใช้ทรัพยากรของประเทศที่มีอยู่อย่างจำกัด เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานมากขึ้น ทั้งในระดับองค์กร และระดับบุคคล นอกจากนี้กระทรวงสาธารณสุขยังมีนโยบายสนับสนุนให้นำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในโรงพยาบาลต่าง ๆ โดยมีแผนการนำเอาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT) เข้ามาใช้ในโรงพยาบาลทุกระดับ ทั้งระดับสถานื่อนามัย

โรงพยาบาลชุมชน สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โรงพยาบาลศูนย์ และโรงพยาบาลทั่วไป (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2538) ซึ่งในปัจจุบันได้มีการขยายการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานโรงพยาบาลออกไปทั้งในโรงพยาบาลรัฐ และเอกชนหลายแห่ง (เทียมใจ ศิริวัฒนกุล, และคณะ, 2532) โรงพยาบาลหลายแห่งได้นำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้ในการให้บริการของโรงพยาบาล เช่นระบบห้องตรวจแพทย์ ระบบพยาบาลหน้าห้องตรวจ ระบบรับคนไข้ใน (admission center) ระบบห้องการเงินคนไข้นอก และคนไข้ใน เป็นต้น เพื่อพัฒนาระบบการบริการผู้ป่วยที่มีปริมาณมาก และเพิ่มขึ้นตลอด เพื่อความถูกต้องแม่นยำของข้อมูล และเพิ่มความเร็วในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เพื่อให้คอมพิวเตอร์เสริมสร้างประสิทธิภาพ และเป็นเครื่องอำนวยความสะดวกในการทำงานของผู้ให้บริการ คือพยาบาล และเจ้าหน้าที่ทุกระดับ (ทองดี ชัยพานิช, 2532)

โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชาเป็นโรงพยาบาลสังกัดสภากาชาดไทยได้เห็นความสำคัญของการนำคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้ในโรงพยาบาลเช่นเดียวกับโรงพยาบาลที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข และโรงพยาบาลเอกชนทั่วไป เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งจะส่งผลให้การบริการต่อผู้มารับบริการเกิดประสิทธิภาพเช่นเดียวกัน ซึ่งการปฏิบัติงานในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์นั้นมืองค์ประกอบ 3 ประการ (ประสพสุข ศรีสว่างวงศ์, 2537, หน้า 20) ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ (hardware) โปรแกรม (software) และบุคลากร (peopleware) การนำระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์มาใช้เพื่อให้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์สามารถดำเนินไปได้และบรรลุวัตถุประสงค์ตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งจะต้องได้รับความร่วมมือจากบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่นั้น ๆ การเปลี่ยนแปลงการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์โดยการบังคับจะทำให้ผู้ให้เกิดเจตคติที่ไม่ดี การเปลี่ยนแปลงจะทำได้ยากถ้าผู้ใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เกิดเจตคติที่ไม่ดี และจะไม่ให้ความร่วมมือในการใช้งานในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ใหม่ ซึ่งจะทำให้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เกิดความเสียหายได้ (Lucas, 1990, pp.400-401) เพราะทุกคนต่างต้องเข้าไปเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีที่นำมาใช้ ความรู้สึกที่มีต่อเทคโนโลยีใหม่ของบุคคลจึงแตกต่างกัน อีกทั้งการยอมรับนวัตกรรมก็แตกต่างกันตามลักษณะของบุคคล ผู้ที่ยอมรับนวัตกรรมได้เร็ว มักจะเป็นผู้ที่ไม่ยึดมั่นถือมั่นกับสิ่งเดิม เป็นผู้มีเหตุผลดี และเจตคติที่ดี รวมทั้งมีเจตคติที่ดีต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพราะฉะนั้นปัจจัยของความสำเร็จในการนำคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ คือต้องทำให้บุคคลเหล่านั้นมีความรู้ความเข้าใจเป็นอันดับแรก ด้วยการศึกษาความรู้สึกของการรับรู้ การมีความรู้และเข้าใจตนเอง จากนั้นบุคคลจะเข้าไปเกี่ยวข้องกับการจัดการ ซึ่งเป็นการดำเนินงาน และใช้ให้เกิดประโยชน์ และสุดท้าย

จะเกี่ยวข้องกับผลกระทบจากการใช้ ความร่วมมือและการปรับปรุงการใช้คอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งทั้งหมดขึ้นอยู่กับความรู้สึกหรือเจตคติของบุคคลที่มีต่อคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนั้นจึงควรมีเจตคติที่ดี และถูกต้องต่อคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ไชยยศ เรืองสุวรรณ, 2535, หน้า 37) สำหรับปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติเจตคติจึงมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของบุคคลในการยอมรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ที่เข้ามามีบทบาทต่อชีวิตประจำวัน และการปฏิบัติงานของเรามากขึ้นเพราะการที่บุคคลมีเจตคติที่ดีต่อการปฏิบัติงานยอมจะทำให้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ เป็นนวัตกรรมอย่างหนึ่งเพราะเป็นวิธีการปฏิบัติใหม่ มีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และเป็นการพัฒนาเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ (บุญเกื้อ ควรชวหา, 2530, หน้า 14) เจตคติจะเกิดขึ้นได้จะต้องมีองค์ประกอบ 3 ประการด้วยกันคือ (นิพนธ์ แจ่มเยี่ยม, 2525, หน้า 118-119) องค์ประกอบทางด้านความรู้ (cognitive component) องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก (affective component) และองค์ประกอบด้านการกระทำ (action tendency component)

จากความสำคัญของการนำ คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ในงานด้านต่าง ๆ ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา และโรงพยาบาลหลายแห่งในปัจจุบัน ซึ่งการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของผู้ใช้โดยจะต้องมีการประสานสัมพันธ์กันทั้ง 3 ส่วนคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ (hardware) โปรแกรม (software) และผู้ปฏิบัติงาน (peopleware) ซึ่งการทำงานทั้ง 3 ส่วน ส่วนที่สำคัญคือผู้ปฏิบัติงาน (peopleware) ซึ่งได้มีการกล่าวไว้แล้วข้างต้นว่าผู้ปฏิบัติงานต้องมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมีความแตกต่างกันทั้งด้านความคิด ความรู้สึกในการยอมรับสิ่งใหม่ ๆ ที่เข้ามา และจะต้องมีองค์ประกอบของเจตคติทั้ง 3 ประการเข้าด้วยกันคือ จึงจะทำให้บุคลากรมีความเข้าใจ และปฏิบัติงานกับเทคโนโลยีใหม่ ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ (1.) ด้านการยอมรับประโยชน์คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (2.) ด้านโอกาสการใช้งานคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (3.) ด้านความชอบคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (4.) ด้านความวิตกกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (5.) ด้านความเชื่อมั่นต่อคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ (พรเพ็ญ ทศกิจ, 2543, หน้า 4) ว่าบุคลากรทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา มีเจตคติอย่างไรต่อคอมพิวเตอร์

และเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งการมีเจตคติที่ดียอมส่งผลให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ มีความเข้าใจในการปฏิบัติงาน และทำให้งานนั้นบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ได้ ซึ่งผลการวิจัยที่ได้รับเป็นประโยชน์ในการนำข้อมูลไปปรับปรุง และเป็นแนวทางในการพัฒนาการปฏิบัติงานการใช้คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ของโรงพยาบาลให้เกิดคุณภาพทั้งหมดโดยส่วนรวม

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1. เพื่อศึกษาเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา
2. เพื่อเปรียบเทียบเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา โดยรวม และรายด้าน จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งการปฏิบัติงาน

คำถามในการศึกษาค้นคว้า

1. เจตคติต่อคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา อยู่ในระดับใด
2. เจตคติต่อคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา โดยรวม และรายด้าน จำแนกตาม เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงาน และตำแหน่งการปฏิบัติงาน แตกต่างกันหรือไม่

ความสำคัญของการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้มุ่งนำผลการวิจัยเพื่อเสนอแนะผู้บริหาร และผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการนำคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศไปใช้ดังนี้

1. เพื่อใช้เป็นแนวทางส่งเสริม และปรับปรุงเจตคติของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ที่มีต่อคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
2. เพื่อใช้เป็นแนวทางปรับปรุงแก้ไขรูปแบบ และพัฒนาการนำคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ มาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ขอบเขตการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาในขอบเขตเนื้อหา ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และตัวแปรดังต่อไปนี้

1. ขอบเขตของเนื้อหา การศึกษาเจตคติต่อคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา ผู้วิจัยได้ศึกษาตามขอบเขตเนื้อหา ดังนี้

- 1.1 ด้านการยอมรับประโยชน์คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.2 ด้านโอกาสการใช้งานคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.3 ด้านความชอบคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.4 ด้านความวิตกกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 1.5 ด้านความเชื่อมั่นต่อคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

2.1. ประชากร ได้แก่ บุคลากรทางการแพทย์จำแนกตามตำแหน่งการปฏิบัติงาน คือ แพทย์จำนวน 78 คน ทันตแพทย์ จำนวน 12 คน พยาบาล จำนวน 373 คน เภสัชกร จำนวน 12 คน นักเทคนิคการแพทย์ จำนวน 6 คน เจ้าหน้าที่รังสีวิทยา จำนวน 10 คน และเจ้าหน้าที่ทั่วไป จำนวน 227 คน รวม 718 คน (สมุดอัตรากำลังโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา พ.ศ. 2544)

2.2. กลุ่มตัวอย่าง กำหนดขนาดตัวอย่างตามตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970, p.60) จำแนกตามตำแหน่งการปฏิบัติงาน คือ แพทย์จำนวน 63 คน ทันตแพทย์ จำนวน 10 คน พยาบาล จำนวน 191 คน เภสัชกร จำนวน 10 คน นักเทคนิคการแพทย์ จำนวน 6 คน เจ้าหน้าที่รังสีวิทยา จำนวน 10 คน และเจ้าหน้าที่ทั่วไป จำนวน 144 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 434 คน แล้วทำการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified random sampling) เพื่อใช้เป็นตัวแทนในการตอบแบบวัดเจตคติ

3. ตัวแปรที่ศึกษา

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

3.1.1 ตำแหน่งการปฏิบัติงาน

3.1.1.1 แพทย์

3.1.1.2 ทันตแพทย์

3.1.1.3 พยาบาล

3.1.1.4 เภสัชกร

3.1.1.5 นักเทคนิคการแพทย์

3.1.1.6 เจ้าหน้าที่รังสีวิทยา

3.1.1.7 เจ้าหน้าที่ทั่วไป

3.1.2 อายุ แบ่งเป็น 4 ระดับ

3.1.2.1 ต่ำกว่า 30 ปี

3.1.2.2 30 – 39 ปี

3.1.2.3 40 – 49 ปี

3.1.2.4 50 ปีขึ้นไป

3.1.3 เพศ

3.1.3.1 เพศชาย

3.1.3.2 เพศหญิง

3.1.4 ประสบการณ์การทำงาน แบ่งเป็น 3 ระดับ

3.1.4.1 ต่ำกว่า 5 ปี

3.1.4.2 5 – 10 ปี

3.1.4.3 มากกว่า 10 ปีขึ้นไป

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ เจตคติต่อคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เจตคติ หมายถึง ความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อประสบการณ์หรือสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่บุคคลได้รับ โดยแสดงพฤติกรรมออกมา 2 ลักษณะคือ ทางบวกหรือเจตคติเชิงนิมาน จะแสดงออกในลักษณะความชอบ ความพึงพอใจ เห็นด้วย ยอมรับได้ และอีกลักษณะหนึ่งคือ ทางลบหรือเจตคติเชิงนิเสธ จะแสดงออกในลักษณะของความเกลียด ไม่พึงพอใจ ไม่สนใจ ไม่เห็นด้วย

2. คอมพิวเตอร์ หมายถึง เครื่องมืออิเล็กทรอนิกส์ที่สามารถจำข้อมูล และคำสั่งต่าง ๆ ได้ สามารถประมวลผลด้วยการคำนวณ และประมวลผลข้อมูล ซึ่งสามารถแสดงผลได้ทั้งทางจอภาพ และเครื่องพิมพ์

3. เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การติดต่อสื่อสาร การส่งข้อมูลทุกรูปแบบไม่ว่าจะเป็นข้อความ ตัวเลข เสียง ภาพโดยผ่านสื่อต่าง ๆ รวมทั้งการนำเสนอด้วยคอมพิวเตอร์ที่อยู่ใน

ระบบเครือข่าย โดยผ่านระบบโทรคมนาคม ได้แก่ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรืออีเมล (electronic Mail : e-mail) ระบบอินเทอร์เน็ตที่ใช้ติดต่อสื่อสารกันภายนอกองค์กร (Internet) ระบบอินทราเน็ตที่ใช้ติดต่อสื่อสารภายในองค์กร (Intranet) การส่งผ่านข้อมูลทางระบบ LAN (Local Area Network)

4. เจตคติต่อคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อมั่น ความชอบ ความไม่ชอบ และความคิดเห็นที่มีต่อคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

4.1 ด้านการยอมรับประโยชน์คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้สึกเชื่อว่า คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ สามารถใช้ทำสิ่งต่าง ๆ ที่เป็นผลดีได้

4.2 ด้านโอกาสการใช้งานคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การทำงานประจำ หรืองานส่วนตัวที่ได้มีโอกาสใช้คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน

4.3 ด้านความชอบคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้สึกพอใจ และต้องการที่จะเรียนรู้ การใช้คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือทำสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.4 ด้านความวิตกกังวลเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้สึกกลัว หวั่นไหว ไม่พยายามใช้คอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.5 ด้านความเชื่อมั่นต่อคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง ความรู้สึกเชื่อ หรือมั่นใจในความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพ และบทบาทของตนที่มีต่อการใช้ประโยชน์จากคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีสารสนเทศ

5. ตำแหน่งการปฏิบัติงาน หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับการรักษาพยาบาล จำแนกตามตำแหน่งหน้าที่ ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล เภสัชกร นักเทคนิคการแพทย์ เจ้าหน้าที่รังสีวิทยา และเจ้าหน้าที่ทั่วไป

6. ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในโรงพยาบาล สมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา