

การพัฒนาแนวทางการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

Development of Information Technology Service
Plan of Samitivej Sukhumvit Hospital

ชัยชาญ ตันติจรูญโรจน์¹ และจิรัชฌา วิเชียรปัญญา²
Chaichan Tantijaronroj¹ and Jiracha Vicheanpanya²

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และพัฒนาแนวทางการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็น ผู้บริหาร แพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จำนวน 333 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือการแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัญหาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความพร้อมการใช้งาน ด้านการเข้าถึงของข้อมูล ด้านการใช้ประโยชน์ของข้อมูล ด้านการปรับปรุงกลไกและระบบ ด้านการรักษาความลับ และด้านความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ทันการณ์ ปลอดภัย อยู่ในระดับมากทุกด้านที่สอบถาม ยกเว้นด้านการใช้ประโยชน์ของข้อมูล ($\bar{x} = 4.96$) ที่พบอยู่ในระดับมากที่สุด 2) ความต้องการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านระบบสารสนเทศ ด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ และด้านบุคลากรคอมพิวเตอร์ อยู่ในระดับมากทุกด้านที่สอบถาม ยกเว้นด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ($\bar{x} = 4.79$) ที่พบอยู่ในระดับมากที่สุด 3) แนวทางการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ประกอบด้วย 1) การเพิ่มทักษะและความสามารถของเจ้าหน้าที่สารสนเทศเพื่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและคุณภาพ 2) การจัดการคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงให้มีความพร้อมใช้งาน 3) การจัดหาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ถูกลิขสิทธิ์และสอดคล้องกับลักษณะงานแต่ละด้าน 4) พัฒนาและบำรุงรักษาระบบสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้ง่ายและสะดวก 5) จัดการด้านความปลอดภัยมั่นคงสำหรับการใช้งานระบบสารสนเทศและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

คำสำคัญ: การให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท การพัฒนาแนวทางการให้บริการ

¹ มหบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

² อาจารย์ที่ปรึกษา สาขาการจัดการสารสนเทศ คณะเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยรังสิต

Abstract

The purpose of this research was to identify the problem and the requirement relating the service of information technology including about the direction of development this case of The Samitivej Sukhumvit Hospital. The materials used to create the Questionnaires in order to collect the data base from the customer such as: the executive managers, the doctors, the nurses and the official estimate around 333 persons. The statistic analysis is the mostly primary sources including clarify the frequency, the percentage, the mean and the standard deviation.

Research result forward that 1) The problem of the service of information technology aggregation is the high-level ($\bar{x} = 4.03$), Upon investigate the problem of every featuritis were the high-level in addition the information of Hospital utilization be most influential ($\bar{x} = 4.96$). 2) The demand of the service of information technology aggregation is the high-level ($\bar{x} = 3.82$), Upon investigate the problem of every futurities were the high-ranking in addition the software computer be most influential ($\bar{x} = 4.79$). 3) The case example shows how the direction of the service of information technology of The Samitivej Sukhumvit Hospital should be 1) To be increase the skill and knowledge's official efficiency and quality 2) To manage the computer and sub-control equipment be always availability. 3) To be provide the copy-right programme and suitable with each job description. 4) To be develop and file maintenance of information technology programme complete and easy application. 5) To provide that security programme for the information technology and computer.

Keywords: Information Technology Service, Samitivej Sukhumvit Hospital, Development of Information Technology Service Plan

บทนำ

การให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของแผนกปฏิบัติการฝ่ายสารสนเทศของโรงพยาบาล สมิติเวช สุขุมวิท เป็นการให้บริการด้านทรัพยากรในระบบเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆ รวมถึงเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วง ระบบคอมพิวเตอร์เครือข่าย โปรแกรมสำเร็จรูป และการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งเป็นการบริหารจัดการ

ทรัพยากรในระบบให้มีความพร้อมใช้งานและมีการบริการอย่างต่อเนื่อง

แผนกปฏิบัติการฝ่ายสารสนเทศของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทมีการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งสามารถจัดกลุ่มออกเป็น 3 ประเภทดังนี้ 1) บริการด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ 2) บริการด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ และ 3) บริการทางด้านข้อมูลสารสนเทศ ส่วนผู้ใช้มีความ

หลากหลาย อาทิ 1) ผู้บริหาร 2) แพทย์/ทันตแพทย์ และ 3) เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล ในสภาพของการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในสภาวะปัจจุบัน พบว่าผู้ใช้ประสบปัญหาการเข้าถึงของข้อมูล และการใช้งานมีความผิดพลาด และเกิดความล่าช้าในการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ยังพบว่ามีปัญหาในการให้บริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งมีการบกพร่องของข้อมูลสารสนเทศ และอุปกรณ์ที่ใช้งานไม่สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้รวมถึงกระบวนการจัดการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศมีความล้าสมัย ทำให้เกิดความเข้าใจผิดในการทำงาน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องรีบแก้ไขและปรับปรุงกระบวนการจัดการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อรองรับกับมาตรฐานของโรงพยาบาล และมีการพัฒนาการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่มีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัญหาของการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ใน ด้านความพร้อมใช้งาน ด้านการเข้าถึงของข้อมูล ด้านการใช้ประโยชน์ของข้อมูล ด้านการปรับปรุงกลไกและระบบ ด้านการรักษาความลับ และด้านความถูกต้อง นำเชื่อถือทันการณณ์ ปลอดภัย
2. เพื่อศึกษาความต้องการในการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ใน

ด้านระบบสารสนเทศ ด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์และด้านบุคลากรคอมพิวเตอร์

3. เพื่อพัฒนาแนวทางการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้คือ ผู้ใช้บริการประกอบด้วย ผู้บริหาร แพทย์/ทันตแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท รวม 1700 คน ในปี พ.ศ. 2553

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ผู้วิจัยได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง โดยการเปิดตารางเลขสุ่มกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (1973) ที่มีค่าความเชื่อมั่น 95% มีค่าความคลาดเคลื่อน ± 5 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างเป็น ผู้บริหาร แพทย์/ทันตแพทย์ พยาบาลและเจ้าหน้าที่จำนวนทั้งหมด 333 คน ในปีพ.ศ. 2553

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรต้น

1.1 ปัญหาทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้งานในโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

1.2 ความต้องการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ใช้งานในโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

2. ตัวแปรตาม

2.1 ด้านความพร้อมใช้งาน

2.2 ด้านการเข้าถึงของข้อมูล

2.3 ด้านการใช้ประโยชน์ของข้อมูล

2.4 ด้านการปรับปรุงกลไกและระบบ

2.5 ด้านการรักษาความลับ

- 2.6 ด้านความถูกต้อง น่าเชื่อถือ
ทันการณ์ ปลอดภัย
- 2.7 ด้านระบบสารสนเทศ
- 2.8 ด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์
- 2.9 ด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์
- 2.10 ด้านบุคลากรทางคอมพิวเตอร์

วิธีดำเนินการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม สำหรับการวิจัยจำนวน 4 ตอน ดังนี้

1. ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. พฤติกรรมการใช้งานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ปัญหาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. ความต้องการการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถาม จำนวน 333 ฉบับ ไปยังกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยกำหนดวิธีจัดส่งและเก็บรวบรวมแบบสอบถาม ดังนี้

1. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปส่งให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหาร และกำหนดระยะเวลา 2 สัปดาห์ ในการขอรับคืน จำนวน 40 คน
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปส่งให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นแพทย์ และกำหนดระยะเวลา 2 สัปดาห์ ในการขอรับคืน จำนวน 133 คน
3. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปส่งให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นพยาบาลและเจ้าหน้าที่ และกำหนดระยะเวลา 2 สัปดาห์ ในการขอรับคืน จำนวน 160 คน

สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิง

พรรณนา (Descriptive\Statistic) โดยใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency Distribution) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าร้อยละ (Percent) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การสัมภาษณ์ (Content Analysis)

ผลการวิจัย

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นหญิง มีอายุ 31 – 35 ปี การศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงาน มากกว่า 5 ปี เป็นแพทย์/ทันตแพทย์ ลักษณะงานเป็นงานบริการระบบสารสนเทศ HIS ที่ใช้เป็นประจำคือระบบ Medtrak ระบบสารสนเทศด้านบริหารจัดการที่ใช้เป็นประจำคือ People Soft HR โปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้เป็นประจำ คือ Microsoft Office

2. ข้อมูลพฤติกรรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีความถี่ในการใช้บริการในระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ที่ 7 – 9 ครั้งต่อสัปดาห์ ช่วงเวลาในการใช้บริการในระบบสารสนเทศเป็นลักษณะไม่แน่นอน โดยมีระยะเวลาที่ใช้บริการในระบบสารสนเทศมากกว่า 4 ชั่วโมงขึ้นไปต่อครั้ง และวิธีการเรียนรู้อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารจากการแนะนำของเจ้าหน้าที่แผนกปฏิบัติการฝ่ายสารสนเทศ ของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท

3. ปัญหาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของแผนกปฏิบัติการฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของแผนกปฏิบัติการฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.03$) ซึ่งในการจำแนกการให้บริการรายด้าน พบว่า ด้านการใช้ประโยชน์ของ

ข้อมูลมีปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) รองลงมาคือ ด้านความพร้อมใช้งาน มีปัญหาอยู่ระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$) และด้านการเข้าถึงของข้อมูลมีระดับปัญหามาก ($\bar{x} = 3.94$) ตามลำดับ เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้านมีดังนี้

3.1 ด้านความพร้อมใช้งาน ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาด้านความพร้อมใช้งานภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.97$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อที่สอบถาม เช่น การไม่สามารถรองรับโปรแกรมใหม่ๆ ได้ตลอดเวลา ($\bar{x} = 4.12$) การไม่มีระบบสำรองเมื่อเกิดภาวะฉุกเฉิน ($\bar{x} = 4.01$) เป็นต้น

3.2 ด้านการเข้าถึงของข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาการให้บริการด้านการเข้าถึงของข้อมูล ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อที่สอบถาม เช่น ไม่สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลภายนอกได้อย่างสะดวก ($\bar{x} = 4.01$) การดึงข้อมูลที่มีประโยชน์จากส่วนกลางทำได้ยาก ($\bar{x} = 3.95$) เป็นต้น

3.3 ด้านการใช้ประโยชน์ของข้อมูล ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาการให้บริการด้านการใช้ประโยชน์ของข้อมูล ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อที่สอบถาม เช่น การพัฒนาต่อยอดของข้อมูลให้เกิดประโยชน์กับทุกหน่วยงานทำได้ยาก ($\bar{x} = 4.98$) ข้อมูลไม่มีคุณภาพไม่สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้ ($\bar{x} = 4.97$) เป็นต้น

3.4 ด้านการปรับปรุงกลไกและระบบ ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาการให้บริการด้านการปรับปรุงกลไกและระบบ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก เช่น การพัฒนาระบบไม่มี

ความต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.02$) การเปิดโอกาสให้ผู้ใช้งานมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบมีน้อย ($\bar{x} = 3.78$) และมีความล่าช้าในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ ($\bar{x} = 3.34$) อยู่ในระดับปานกลาง เป็นต้น

3.5 ด้านการรักษาความลับ ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาการให้บริการด้านการรักษาความลับ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.77$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อที่สอบถาม เช่น ระบบรักษาความปลอดภัยทั้งภายในและภายนอกขาดประสิทธิภาพ ($\bar{x} = 4.02$) การจัดการความเป็นส่วนตัวของผู้ใช้งานไม่เคร่งครัด ($\bar{x} = 3.88$) เป็นต้น

3.6 ด้านความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ทันการณ์ และปลอดภัย ผู้ตอบแบบสอบถามประสบปัญหาการให้บริการด้านความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ทันการณ์ และปลอดภัย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.87$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อที่สอบถาม เช่น การพัฒนาฐานข้อมูลไม่มีความต่อเนื่อง ($\bar{x} = 4.12$) ระบบไม่มีความทันสมัย ช้า ช้อน หลายขั้นตอน ($\bar{x} = 4.02$) เป็นต้น

4. ความต้องการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของแผนกปฏิบัติการฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อความต้องการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของแผนกปฏิบัติการฝ่ายสารสนเทศ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.82$) เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ความต้องการด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ($\bar{x} = 4.79$) ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในระดับมากที่สุด ด้านระบบสารสนเทศ ($\bar{x} = 3.94$) ด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ($\bar{x} = 3.79$) และด้านบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ ($\bar{x} = 3.53$) อยู่ใน

ระดับมาก เป็นต้น เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายด้านมีดังนี้

4.1 ด้านระบบสารสนเทศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้านระบบสารสนเทศภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.94$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากเกือบทุกข้อที่สอบถาม ยกเว้นเรื่อง ต้องการระบบสารสนเทศที่มีการทำงานที่สะดวกและใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.22$) ที่ต้องการอยู่ในระดับมากที่สุด เป็นต้น

4.2 ด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.79$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อที่สอบถาม เช่น ในเรื่องมีอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่ทันสมัย ($\bar{x} = 4.08$) มีอุปกรณ์ต่อพ่วงที่เชื่อมต่อเทคโนโลยีการสื่อสาร ($\bar{x} = 4.01$) เป็นต้น

4.3 ด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.79$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทุกข้อที่สอบถาม เช่น มีโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สอดคล้องกับการทำงานจริง ($\bar{x} = 4.85$) การจัดหาโปรแกรมที่มีความถูกต้องและมีลิขสิทธิ์ มาใช้งาน ($\bar{x} = 4.82$) เป็นต้น

4.4 ด้านบุคลากรคอมพิวเตอร์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศด้านบุคลากรทางคอมพิวเตอร์ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.53$) เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อ พบว่า บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญที่สามารถตอบข้อสงสัยของผู้ใช้ได้ ($\bar{x} = 3.75$) ต้องการบุคลากรที่

สามารถแก้ไขปัญหาให้แก่ผู้ใช้งานได้ในทุกเรื่อง ($\bar{x} = 3.72$) ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก ส่วนมีการจำแนกบุคลากรผู้ให้บริการตามประเภทของงานที่ให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{x} = 3.38$) บุคลากรผู้ให้บริการควรมีความตั้งใจในการทำงานแก้ไขปัญหาต่างๆ ให้แก่ผู้ใช้ด้วยความกระตือรือร้น และมีความรวดเร็วในการให้บริการ ($\bar{x} = 3.35$) ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง เป็นต้น

5. แนวทางการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศจากการศึกษาสภาพปัญหาที่เกิดจากการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของแผนกปฏิบัติการฝ่ายสารสนเทศนี้ ผู้วิจัยขอเสนอแนะแนวทางการพัฒนาแผนการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท ในแต่ละด้าน ดังนี้

5.1 ด้านบุคลากรทางคอมพิวเตอร์

แนวทางการพัฒนาด้านบุคลากรคอมพิวเตอร์ เป็นแนวทางที่ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการเพิ่มทักษะและความสามารถของเจ้าหน้าที่สารสนเทศ เพื่อที่จะสามารถให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ภายในโรงพยาบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.1.1 การสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในแต่ละด้าน เพื่อรองรับการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลได้อย่างเพียงพอต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ

5.1.2 การส่งเสริมความรู้และจัดให้มีการอบรมให้แก่บุคลากรเพื่อเพิ่มทักษะที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง อาจเกิดขึ้นจากการถ่ายทอดประสบการณ์หรือจากการวิเคราะห์และสังเคราะห์ข้อมูล โดยองค์ความรู้ที่เกิดขึ้น ผู้รับการอบรมสามารถนำไปใช้ได้โดยตรงหรือสามารถนำมาปรับใช้ได้ เพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์หรืองานที่กระทำอยู่และสามารถถ่ายทอดทักษะความรู้

ดังกล่าว ให้แก่ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศต่อไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.1.3 การจัดทำคู่มือในการใช้งานระบบสารสนเทศที่สามารถเข้าใจได้ง่าย เพื่อผู้ใช้บริการทุกประเภทสามารถจัดการกับระบบสารสนเทศได้ด้วยตนเอง

5.1.4 การจัดให้มีระบบ Service Desk หรือหน่วย Call Center เพื่อรองรับเรื่องของการร้องเรียนในด้านบริการต่างๆ รวมทั้งการให้คำแนะนำการแก้ไขปัญหา

5.2 ด้านอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ การบริหารจัดการทางด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง เป็นสิ่งที่จำเป็นในการเตรียมความพร้อมการใช้งาน เพื่อให้สามารถให้บริการกับผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.2.1 การจัดให้มีการตรวจเช็คบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ฮาร์ดแวร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงเป็นประจำทุกเดือน เพื่อสามารถที่จะมีความพร้อมใช้และรองรับการทำงานได้ตลอดเวลา

5.2.2 การจัดทีมงานเพื่อสำรวจความต้องการและประเมินความพอเพียงต่อการใช้งานทุกปี

5.2.3 การนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อวางแผนการสำรองด้านคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่มักพบปัญหาบ่อยครั้ง

5.3 ด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ การพัฒนาคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ถือเป็นสิ่งที่สำคัญสำหรับผู้ใช้งานและการบริหารจัดการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.3.1 การจัดหาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่สอดคล้องกับลักษณะงานในแต่ละด้าน

5.3.2 การจัดหาโปรแกรมที่ถูกลิขสิทธิ์มาใช้งาน เนื่องจากมีความปลอดภัยจากโปรแกรมที่ไม่พึงประสงค์ได้

5.4 ด้านระบบสารสนเทศ ระบบสารสนเทศเปรียบเสมือนหัวใจหลักในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ดังนั้นระบบสารสนเทศควรมีการพัฒนาและบำรุงรักษาที่ดี เพื่อไม่ก่อให้เกิดช่องโหว่ และสามารถใช้งานได้ง่ายและสะดวก

5.4.1 การจัดให้มีการศึกษาระบบสารสนเทศภายใน รวมถึงคำแนะนำของผู้ใช้งานในองค์กร เพื่อนำมาพัฒนาและปรับปรุงให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งานเป็นหลัก

5.4.2 การบูรณาการระบบสารสนเทศให้มีลักษณะเกื้อกูลกัน ซึ่งอาจจัดเก็บในฐานข้อมูลเดียวกันหรือสามารถเชื่อมโยงกันได้

5.4.3 การปรับปรุงระบบสารสนเทศไม่ให้เกิดการขัดข้องและมีประสิทธิภาพ

5.5 ด้านความปลอดภัยมั่นคง แนวทางด้านความมั่นคงปลอดภัย เป็นแนวทางเพื่อเป็นนโยบายเพื่อให้เจ้าหน้าที่และบุคคลที่เกี่ยวข้อง ได้มีความรู้ความเข้าใจถึงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.5.1 การจัดให้มีระบบความปลอดภัยภายใน เช่น ระบบการควบคุมเข้า-ออก ไซร์รหัสผ่านเพื่อยืนยันตัวตนของบุคลากรหรือผู้ใช้บริการ

5.5.2 การจัดให้มีระบบความปลอดภัยภายนอก เช่น ระบบ Firewall และระบบป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์

5.5.3 การจัดให้มีระบบสำรองไฟฟ้าในกรณีทีไฟฟ้ามดับ เพื่อป้องกันระบบสารสนเทศหรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์เสียหาย

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง “การพัฒนาแนวทางการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ

โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท” ผู้วิจัยขอสรุปประเด็นการอภิปรายดังนี้

1. ผลจากการศึกษา ปัญหาการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิทในภาพรวมจากกลุ่มตัวอย่าง พบปัญหาจากระดับมาก ไปสู่ปัญหาในระดับน้อย ซึ่งสามารถจัดลำดับได้ดังนี้

- 1.1 ด้านการใช้ประโยชน์ของข้อมูล
- 1.2 ด้านความพร้อมใช้งาน
- 1.3 ด้านการเข้าถึงของข้อมูล
- 1.4 ด้านความถูกต้อง น่าเชื่อถือ ทันสถานการณ์ และปลอดภัย
- 1.5 ด้านการรักษาความลับ
- 1.6 ด้านการปรับปรุงกลไกและระบบ

หากแยกพิจารณาในด้านการใช้ประโยชน์ของข้อมูล พบว่า ปัญหาการเชื่อมโยงข้อมูลสารสนเทศภายในของแต่ละหน่วยงานในการเข้าถึง และสามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานได้จริง เช่น ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับรายงานทางด้านยารักษาโรค, ข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับรายงานทางด้านการวินิจฉัยโรค และข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับรายงานทางด้านสถิติของผู้ป่วย มีการเชื่อมโยงกันของข้อมูล เป็นต้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ โอนทัย จันแก้ว (2550 : 94) ได้สรุปไว้ว่า การเชื่อมโยงและการส่งต่อของข้อมูลสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง มีความสะดวก รวดเร็วขึ้น เป็นเครื่องมือทางธุรกิจเพื่อให้ผู้บริหารหรือแพทย์นำข้อมูลที่ได้มาใช้ประโยชน์ และสามารถตัดสินใจในการแก้ไขปัญหา วางแผนการจัดการเชิงกลยุทธ์ได้อย่างรวดเร็วเพื่อทันกับสถานการณ์ที่มีการแข่งขันที่รุนแรง และปัญหาในด้านการเข้าถึงของข้อมูล ในแบบสอบถามพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามไม่สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลภายนอกได้อย่างสะดวก รวดเร็วซึ่งการเรียนรู้หรือปฏิบัติเองจากคู่มือเพียงอย่างเดียว โดยไม่มีการ

ฝึกอบรมในการปฏิบัติงานจริงไม่สามารถทำให้เกิดความสำเร็จในสถานการณ์ที่ผู้ปฏิบัติงานประสบในขณะนั้น

2. ผลจากการศึกษา ความต้องการใช้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของโรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท จากกลุ่มตัวอย่างพบว่า ผู้ใช้บริการมีความต้องการจากระดับมาก ไปสู่ความต้องการในระดับน้อย ซึ่งสามารถจัดลำดับได้ดังนี้

2.1 การไม่สามารถเข้าถึงแหล่งข้อมูลภายนอกได้อย่างสะดวกทันทั่วทั้งที่ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มักประสบปัญหาในด้านของการเข้าถึงแหล่งข้อมูลจากภายนอก ($\bar{x} = 4.01$) ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาในระดับมาก เนื่องจากมีการกำหนดการใช้งานตามตำแหน่งงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งหากมีการร้องขอเจ้าหน้าที่สารสนเทศจะดำเนินการเพิ่มสิทธิ์การใช้งานแต่ต้องขึ้นอยู่กับอำนาจการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาตามสายงานนั้นๆ เพราะต้องมีการป้องกันถึงผลกระทบและภาพลักษณ์ของโรงพยาบาล รวมทั้งโปรแกรมไม่พึงประสงค์เข้ามาสู่ระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลได้ หากเจ้าหน้าที่ใช้งานผิดประเภทและไม่ระมัดระวังในการเข้าถึงแหล่งข้อมูลภายนอก สอดคล้องกับงานวิจัยของ เศรษฐพร คุณศรีพิทักษ์ (2550) ได้สรุปไว้ว่า สารสนเทศหรือเนื้อหาสาระ ที่ปรากฏในสื่อทอล์ หรือสื่อใหม่นั้น มีผลกระทบเกิดขึ้นได้ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ซึ่งรวมถึงการละเมิด การหมิ่นประมาท ลามก อนาจาร การหลอกลวง การก่ออาชญากรรม การก่อการร้าย การบ่อนทำลายการครอบงำด้านวัฒนธรรม และวิถีชีวิต

2.2 ด้านคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ พบว่า การใช้งานของเจ้าหน้าที่ภายในโรงพยาบาลทำงานเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ตลอดเวลา

($\bar{x} = 4.78$) ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาในระดับมากที่สุด เพื่อให้สอดคล้องกับการใช้งานในการบริการทางด้านสุขภาพของโรงพยาบาล รวมถึงจัดหาโปรแกรมที่มีความถูกต้องและมีลิขสิทธิ์มาใช้งานเพื่อป้องกันการละเมิดลิขสิทธิ์ของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และถูกต้องตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับการใช้งานคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 ซึ่งถือว่าโรงพยาบาลต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

2.3 การพัฒนาระบบสารสนเทศที่สามารถใช้งานได้สะดวกและง่ายดายนั้นพบว่าผู้ใช้บริการสารสนเทศของโรงพยาบาลมีความต้องการที่จะให้มีระบบสารสนเทศที่สะดวกและใช้งานง่าย ($\bar{x} = 4.22$) ซึ่งถือว่าเป็นปัญหาในระดับที่มากที่สุด เนื่องจากความต้องการใช้งานระบบสารสนเทศอยู่ตลอดเวลา จึงไม่ควรเกิดการสะดุดหรือติดขัดขณะใช้งาน รวมถึงความน่าเชื่อถือของระบบโดยจะต้องมีความถูกต้องชัดเจนแม่นยำ และสามารถตรวจสอบได้ อีกทั้งยังจำเป็นต้องมีระบบการรักษาความปลอดภัยที่รัดกุม เพื่อลดความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และมีการกำหนดคสิทธิในการใช้งานระบบสารสนเทศ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเดชธาร ปัทมชัยยันต์ (2550 : 65) ได้สรุปไว้ว่าระบบสารสนเทศสามารถปรับปรุงระบบเอกสารให้อัตโนมัติเฉพาะส่วนที่ผู้ใช้ต้องการปรับปรุง โดยไม่กระทบกับเอกสารเดิม และสามารถจำกัดสิทธิในการเข้าใช้งานระบบได้

หากจะมองว่าองค์ประกอบสำคัญของเทคโนโลยีระบบสารสนเทศ คือ อุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์เป็นหลักก็จะประกอบด้วย อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์ คอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ กระบวนการในการปฏิบัติการประมวลผล ฐานข้อมูลและเครือข่าย โดยทั้งสองลักษณะล้วนแล้วแต่ส่งผลให้เจ้าหน้าที่และผู้บริหารมีความเชื่อมั่นในการกำหนด

แผนงานต่อไป หากได้รับการประมวลผลข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจนและแม่นยำ ซึ่งสามารถเชื่อถือได้ ซึ่งปัจจุบันทั้งองค์กรภาครัฐ องค์กรธุรกิจ สถานประกอบการ หรือแม้แต่สถาบันการศึกษาต่างให้ความสำคัญกับเทคโนโลยีระบบสารสนเทศในการจัดการองค์กร และการใช้ประโยชน์จากระบบดังกล่าวอย่างมีประสิทธิภาพและมีความถูกต้องแม่นยำอย่างมาก

3. จากผลการศึกษา จากกลุ่มตัวอย่างผู้วิจัยขอเสนอแนวทางการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ดังนี้

3.1 แนวทางการพัฒนาด้านระบบสารสนเทศ เปรียบเสมือนหัวใจหลักในการบริหารจัดการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศขององค์กร ดังนั้นระบบสารสนเทศควรมีการพัฒนาและบำรุงรักษาที่ดี เพื่อไม่ก่อให้เกิดช่องโหว่ และสามารถใช้งานได้ง่ายและสะดวก ซึ่งสอดคล้องกับบทความของ Paramod (2550) ได้สรุปไว้ว่า ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล เป็นการนำระบบสารสนเทศ เทคโนโลยีสารสนเทศ มาประยุกต์ใช้ในกิจการต่างๆ ของโรงพยาบาล โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสามารถดำเนินการต่างๆ ได้อย่างถูกต้องครบตามเป้าหมายหลักของโรงพยาบาล และพร้อมสนับสนุนการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องในทุกขั้นตอน ก่อให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างเกิดประโยชน์สูงสุด

ข้อเสนอแนะการวิจัย

ข้อเสนอแนะสำหรับการปฏิบัติ

1. ควรมีการปรับปรุงการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในด้านต่างๆ ให้มีความพร้อมในการให้บริการอยู่เสมอ

2. ควรพัฒนาทักษะด้านบุคลากรคอมพิวเตอร์เพื่อสามารถให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ควรตรวจสอบอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์อยู่เสมอเพื่อรองรับการใช้งานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรขยายการศึกษาทางด้านบริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในองค์กรอื่น เช่น โรงพยาบาลในเครือ โรงแรม หรือองค์กรที่ให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในลักษณะเดียวกัน

2. ศึกษาพฤติกรรมของการให้บริการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อวัดมาตรฐานในการให้บริการของเจ้าหน้าที่แผนกปฏิบัติการฝ่ายสารสนเทศที่มีต่อผู้ใช้บริการ

3. ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยและผลกระทบของการบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่ส่งผลให้เกิดปัญหาในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

เอกสารอ้างอิง

เดชธาร ปัทมชัยยันต์. (2550). **ระบบจัดการเอกสารเพื่อรองรับมาตรฐาน ITIL**. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพฯ.

เศรษฐพร คูศรีพิทักษ์. (2550). **สื่อดิจิทัลกับการกักตุนแหล่งสารสนเทศ**. วารสารนิเทศสยามปริทัศน์. ปีที่ 7 ฉบับที่ 7 ประจำเดือนธันวาคม.

อโณทัย จันแก้ว. (2550). **การพัฒนาต้นแบบระบบส่งต่อผู้ป่วยด้วยมาตรฐาน HL7**. มหาวิทยาลัยศิลปากร กรุงเทพฯ.

Paramad, (2550). **ระบบสารสนเทศในโรงพยาบาล**. สืบค้นเมื่อ 9 กุมภาพันธ์ 2555.

จาก : <http://bit2alone.wordpress.com/4-2/>.

Taro Yamane. (1973). **Statistics, An Introductory Analysis, 2nd Ed.** New York: Harper and Row, 125.