

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา

การศึกษารุ่นนี้เป็นการศึกษาเชิงพรรณนา (Descriptive Study) เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร โรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดสระบุรี มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร โรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดสระบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร โรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดสระบุรี

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ บุคลากร โรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดสระบุรี โดยใช้แบบสอบถาม จำนวน 245 คน ในระหว่างเดือนตุลาคม – พฤศจิกายน 2552 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสูงสุด ค่าต่ำสุด และ Chi-Square มาทำการสรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคล

ผลการศึกษาคคุณลักษณะส่วนบุคคลของบุคลากร โรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดสระบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 86.9 และเพศชาย ร้อยละ 13.1 ซึ่งอายุอยู่ในช่วง 29-38 ปี ร้อยละ 41.6 รองลงมาคือในช่วงระหว่าง 19-28 ปี ร้อยละ 31.8 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 73.9 รองลงมาคือระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 22.9 ตำแหน่งสายงานพยาบาลวิชาชีพและตำแหน่งสายงานลูกจ้างซึ่งมีค่าเท่ากัน ร้อยละ 33.9 รองลงมาคือ ตำแหน่งสายงานเจ้าพนักงานต่างๆ ร้อยละ 20.8 ส่วนใหญ่เป็นฝ่ายงานที่ปฏิบัติงานในกลุ่มงาน การแพทย์และการพยาบาล ร้อยละ 36.7 รองลงมาคือ ฝ่ายบริหารงานทั่วไป ร้อยละ 22.4 บุคลากร โรงพยาบาลชุมชนส่วนใหญ่เคยฝึกอบรมความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 69.4 และที่ไม่เคยฝึกอบรมความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ร้อยละ 30.6 และมีความสามารถในการใช้งาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์คือ Microsoft Office ร้อยละ 95.1 รองลงมาคือ Internet ร้อยละ 87.3

5.1.2 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน

ผลการศึกษาคำตอบการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดสระบุรี แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 เหตุผลที่เลือกนำ เทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ เพื่อวัตถุประสงค์ในการบันทึกข้อมูล รวมทั้งใช้ผ่านระบบเครือข่าย โดยการส่งพิมพ์เอกสารทางเครื่องพิมพ์ ค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อทำรายงานต่าง ๆ การศึกษาด้วยตนเอง การวิจัย ค้นหาข้อมูล และเพื่อติดต่อสื่อสาร

ด้านที่ 2 ลักษณะการใช้ โดยโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ Microsoft Office และโปรแกรมข้อมูลผู้ป่วยของโรงพยาบาล เช่น Mitnet, HosXP ซึ่งโปรแกรมทางด้าน Web Browser และ Multimedia อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนโปรแกรมที่ใช้ในการปฏิบัติงานน้อยที่สุดคือ โปรแกรม Chat ในเรื่องของความถี่ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีมากต่อสัปดาห์ โดยทางด้านความรู้และประสบการณ์ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ จัดอยู่ในระดับปานกลาง

ด้านที่ 3 ผลจากการใช้ ส่วนใหญ่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เป็นแหล่งข้อมูลหรือประกอบการปฏิบัติงาน นำข้อมูลไปใช้ในการตัดสินใจ และลดความซ้ำซ้อนในการเก็บข้อมูล

การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน ส่วนใหญ่อยู่ระดับการใช้มาก จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 45.3 ระดับการใช้ปานกลาง จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 38.0 ระดับการใช้มากที่สุด จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และระดับการใช้น้อย จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 6.9

5.1.3 ปัญหาและอุปสรรคของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ

ปัญหาและอุปสรรคของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

ด้านที่ 1 ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เสียบ่อย รองลงมา ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานอยู่มีปัญหาเกิดขึ้น เครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ล้าสมัย และปัญหาที่เกิดขึ้นน้อยที่สุด คือ อุปกรณ์ใช้งานยากและซับซ้อนเกินไป

ด้านที่ 2 ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องเครื่องคอมพิวเตอร์ติดไวรัส รองลงมา ได้แก่ มีไวรัสทำลายโปรแกรมและข้อมูล ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย และปัญหาที่เกิดขึ้นน้อยที่สุด คือ ระบบปฏิบัติการ Windows ใช้งานไม่ได้

ด้านที่ 3 ปัญหาด้านบุคลากร ส่วนใหญ่จะไม่สามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นได้ เมื่อโปรแกรมมีปัญหา รองลงมา ได้แก่ ขาดความรู้ด้านฮาร์ดแวร์ ไม่เข้าใจคำสั่งและคำอธิบาย

ภาษาอังกฤษที่ปรากฏบนจอคอมพิวเตอร์ และปัญหาที่เกิดขึ้นน้อยที่สุด คือ ไม่ได้รับการอบรมการใช้โปรแกรมการใช้งาน

ด้านที่ 4 ปัญหาด้านเครือข่าย ส่วนใหญ่ระบบเครือข่ายที่ใช้มีความเร็วต่ำ รองลงมาคือปัญหาเกี่ยวกับสัญญาณไม่ต่อเนื่องขณะค้นหาข้อมูล ขาดบุคลากรในการดูแลระบบเครือข่ายในหน่วยงาน การรับและส่งข้อมูลมีความล่าช้า และปัญหาที่เกิดขึ้นน้อยที่สุดคือ เซิร์ฟเวอร์ขัดข้องบ่อยไม่สามารถติดต่อได้

ด้านที่ 5 ปัญหาด้านผู้ติดตั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ส่วนใหญ่มีความล่าช้าในการรอรับบริการซ่อม ปัญหาด้านสถานที่ตั้งและจำนวนสาขาที่เอื้อต่อการบริการอย่างสะดวกรวดเร็วและผู้ติดตั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถแก้ปัญหาได้ เมื่อระบบขัดข้อง

ปัญหาและอุปสรรคของการใช้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง ร้อยละ 67.3 รองลงมาเป็นปัญหาระดับมาก ร้อยละ 17.6 ปัญหาระดับน้อย ร้อยละ 13.5 ปัญหาระดับน้อยที่สุด ร้อยละ 1.2 และปัญหาระดับมากที่สุด ร้อยละ 0.4

5.1.4 ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลส่งผลกระทบต่อระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน

ปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งผลกระทบต่อระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุส่งผลกระทบต่อระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน โดยกลุ่มอายุในช่วง 29-38 ปี มีระดับการใช้อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด รองลงมา คือ ระดับการใช้มาก และมีระดับการใช้น้อยน้อยที่สุด แต่ในกลุ่มอายุ 49 ปีขึ้นไป มีระดับการใช้ปานกลางมากที่สุด และมากกว่าน้อยพอๆ กัน เนื่องจากในกลุ่มอายุที่มีอายุมาก ระดับของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมี น้อยกว่ากลุ่มอายุอื่นๆ และปัจจัยด้านตำแหน่งสายงานส่งผลกระทบต่อระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน ซึ่งทุกตำแหน่งสายงานมีระดับการใช้ปานกลางเหมือนกัน ซึ่งตำแหน่งสายงานในความรับผิดชอบของบุคลากรแต่ละคนนั้นมีหน้าที่ไม่เหมือนกัน ย่อมส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้นไม่เท่ากัน

ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศที่ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน โดยทั้งเพศหญิงและเพศชายมีระดับการใช้อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด รองลงมา คือ ระดับการใช้มาก ซึ่งไม่ว่าจะเป็นเพศหญิงหรือเพศชาย บุคลากรของโรงพยาบาลชุมชนมีระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเท่าๆ กัน ปัจจัยด้านระดับการศึกษาที่ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน โดยทั้งระดับการศึกษาค่ำกว่าปริญญา

ตรี ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับการใช้อยู่ในระดับปานกลางมากที่สุด รองลงมา คือ ระดับการใช้มาก และมีระดับการใช้น้อยน้อยที่สุด ไม่ว่าจะบุคลากรจะมีระดับการศึกษาในระดับใดก็ตาม การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอยู่ในระดับเท่าๆ กัน ซึ่งขึ้นอยู่กับหน้าที่ในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยด้านฝ่ายงานที่ไม่ส่งผลต่อระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร โรงพยาบาลชุมชน ซึ่งทุกฝ่ายงานมีระดับการใช้ปานกลางมากที่สุด รองลงมา คือ ระดับการใช้มาก ยกเว้นฝ่ายงานอื่นๆ มีระดับการใช้มากมากที่สุด รองลงมา คือ ระดับการใช้ปานกลาง โดยแต่ละฝ่ายงานในโรงพยาบาลชุมชนมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศครอบคลุมทั้งโรงพยาบาล เพื่อให้การทำงานสามารถรับและส่งข้อมูลข่าวสารหากันได้ และปัจจัยด้านการฝึกอบรมที่ไม่ส่งผลต่อระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร โรงพยาบาลชุมชน โดยทั้งเคยฝึกอบรมและไม่เคยฝึกอบรม มีระดับการใช้อยู่ในระดับ ปานกลางมากที่สุด รองลงมา คือ ระดับการใช้มาก ซึ่งไม่ว่าบุคลากรจะเคยเข้ารับการฝึกอบรมหรือไม่เคยฝึกอบรมมาก่อน ก็ต้องใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลชุมชนเหมือนกัน เพื่อใช้ในการปฏิบัติงานและให้ผู้มารับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว

5.1.5 ปัจจัยด้านปัญหาและอุปสรรคส่งผลต่อระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร โรงพยาบาลชุมชน

ปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ส่งผลต่อระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร โรงพยาบาลชุมชน ได้แก่ ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ โดยปัญหาด้านซอฟต์แวร์ที่เป็นปัญหাপานกลาง มีระดับการใช้ปานกลางมากที่สุด รองลงมา คือ ระดับการใช้มาก ปัญหาด้านซอฟต์แวร์จะส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพราะถ้าซอฟต์แวร์มีปัญหา ก็จะไม่สามารถปฏิบัติงานได้ ปัญหาด้านบุคลากร โดยปัญหาด้านบุคลากรที่เป็นปัญหাপานกลาง มีระดับการใช้ปานกลางมากที่สุด รองลงมา คือ ระดับการใช้มาก ซึ่งปัญหาและอุปสรรคด้านบุคลากรส่งผลการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ถ้าบุคลากรไม่มีความรู้ความสามารถ จะไม่สามารถใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปัญหาด้านเครือข่าย โดยปัญหาด้านเครือข่ายที่เป็นปัญหাপานกลาง มีระดับการใช้ปานกลางมากที่สุด รองลงมา คือ ระดับการใช้มาก ปัญหาและอุปสรรคด้านเครือข่ายส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพราะถ้าระบบเครือข่ายล่มก็จะส่งผลต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ โดยบุคลากรของโรงพยาบาลชุมชนมีการใช้งานด้านเครือข่ายเพิ่มมากขึ้น ทั้งการรับและส่งรายงาน การรับและส่งข้อมูลจากหน่วยงานภายนอก และปัญหาผู้ติดตั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยปัญหาด้านผู้ติดตั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เป็นปัญหাপานกลาง มีระดับการใช้ปานกลางมากที่สุด รองลงมา คือ ระดับการใช้มาก เนื่องจากผู้ติดตั้ง

ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศส่วนใหญ่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที ทำให้เกิดความล่าช้าในการรรับบริการซ่อม

ปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ไม่ส่งผลต่อระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน ได้แก่ ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ โดยปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ที่เป็นปัญหาปานกลาง มีระดับการใช้ปานกลางมากที่สุด รองลงมา คือ ระดับการใช้มาก ซึ่งบุคลากรของโรงพยาบาลชุมชนไม่จำเป็นต้องจัดซื้อจัดหาฮาร์ดแวร์เอง ซึ่งแต่ละโรงพยาบาลชุมชนจะมีฝ่ายระบบสารสนเทศ (IM) ซึ่งทำหน้าที่ในการวางแผนและออกแบบระบบสารสนเทศ เป็นผู้จัดหาฮาร์ดแวร์มาใช้ในหน่วยงาน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร โรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดสระบุรี สามารถนำผลที่ได้มาอภิปราย ดังต่อไปนี้

5.2.1 การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่า บุคลากรที่ทำงานในฝ่ายต่างๆ มีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ อยู่ในระดับมาก โดยส่วนใหญ่ใช้ในการบันทึกข้อมูลต่างๆ ที่ได้ดำเนินการแต่ละครั้ง ข้อมูลที่มีการบันทึกอยู่เป็นประจำ ได้แก่ ข้อมูลประวัติและการรักษาผู้ป่วย รวมทั้งการออกรายงานต่างๆ ได้แก่ การพิมพ์ใบเสร็จรับเงิน การพิมพ์ผลแลกยา ซึ่งการสั่งพิมพ์เอกสารทางเครื่องพิมพ์ มักใช้ในระดับมาก เนื่องจากการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ไม่จำเป็นต้องมีอุปกรณ์เครื่องพิมพ์เฉพาะเครื่อง แต่จะติดตั้งเครื่องพิมพ์บนเครือข่าย เพื่อให้บุคลากรสามารถใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ร่วมกันกับเครื่องอื่น ซึ่งทำให้ประหยัดงบประมาณ และยังทำให้ได้ใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุดได้ รวมทั้งในการค้นหาข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต การติดต่อสื่อสารและ การส่งรายงานต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุนิภัย อุณาภาค (2551: บทคัดย่อ) ความสามารถและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร โรงพยาบาลตำรวจ จากการศึกษาพบว่า บุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจมีความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยรวมและรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก เนื่องมาจากความสามารถและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในโรงพยาบาล มีการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ทุกฝ่ายงานเพื่อความสะดวกรวดเร็วและง่ายต่อการใช้งานมากยิ่งขึ้น และผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ สุรพล ยศเทียม (2545: บทคัดย่อ) จากการศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักขยายเมล็ดพันธุ์พืช กรมส่งเสริมการเกษตร ผลการศึกษาพบว่า ผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานในระดับปานกลาง โดยใช้คอมพิวเตอร์พิมพ์งานและใช้คอมพิวเตอร์ในการสืบค้นสารสนเทศ ทั้งนี้เนื่องมาจากว่า องค์กรภาคเกษตรมีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในงานด้านเอกสาร การสืบค้นข้อมูลต่างๆ เป็นส่วนใหญ่ซึ่งมี

การทำงานแตกต่างจากงานของโรงพยาบาลชุมชน ทั้งงานด้านเอกสาร การบริหารจัดการ รวมทั้งงานบริการทางการแพทย์อีกด้วยซึ่งมีการปฏิบัติงานตลอด 24 ชั่วโมงและผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับการวิจัยของ กฤษณ์ พงศ์พิรุฬห์ (2548: บทคัดย่อ) ระบบสารสนเทศแบบคอมพิวเตอร์ในโรงพยาบาลและคุณภาพการดูแลรักษาผู้ป่วย จากการศึกษาพบว่า โรงพยาบาลในประเทศไทยกว่าร้อยละ 80 โดยเฉพาะโรงพยาบาลขนาดใหญ่และโรงพยาบาลเอกชน ได้นำเอาคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยอำนวยความสะดวกในการบริหารจัดการ โดยเฉพาะการรายงานเป็นสำคัญ ทั้งนี้เนื่องมาจากการพัฒนาในด้านซอฟต์แวร์มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและตรงกับความต้องการของผู้ใช้ จึงมีการนำมาใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระบบโรงพยาบาลเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจากการตัดสินใจเลือกแนวทางระบบสารสนเทศใดระบบสารสนเทศหนึ่งมาใช้ในองค์กร เป็นปัญหาที่เกิดขึ้นแทบไม่ต่างกันขององค์กร รวมทั้งปัจจัยที่ต้องคำนึงถึง เพราะการลงทุนต้องใช้งบประมาณจำนวนมากที่ใช้ในการบริหารจัดการ ความเหมาะสมของระบบ ขนาดของโรงพยาบาล

ลักษณะการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร โรงพยาบาลชุมชน พบว่า โปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงานมากที่สุด ได้แก่ Microsoft Office ส่วนใหญ่ใช้ในงานพิมพ์เอกสารต่างๆ การนำเสนอผลงาน เนื่องจากโปรแกรม Microsoft Office เป็นชุดโปรแกรมประยุกต์ใช้งานในสำนักงาน ซึ่งเป็นโปรแกรมที่ติดตั้งใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีระบบปฏิบัติการเป็น Microsoft Windows และในปัจจุบันการใช้งานโปรแกรมชุด Microsoft Office เป็นที่นิยมแพร่หลายอย่างมาก เพราะว่าโปรแกรม Microsoft Office สามารถใช้งานง่ายและมีประสิทธิภาพสูง ชุดโปรแกรม Microsoft Office ประกอบด้วย Microsoft Word เป็นโปรแกรมจัดการเกี่ยวกับงานด้านเอกสารต่างๆ ในสำนักงาน เช่น พิมพ์จดหมาย สร้างรายงาน Microsoft Excel เป็นโปรแกรมที่ทำหน้าที่เสมือนหนึ่งเป็นกระดานตารางจัดการด้านข้อมูลตัวเลข และ ตัวอักษร ใช้ในการรวบรวมข้อมูล จัดกลุ่มข้อมูล สรุปผล คำนวณ จัดเรียง และอื่นๆ รวมถึงสามารถสร้างแผนภูมิหรือกราฟรูปแบบต่างๆ จากข้อมูลที่รวบรวมอยู่ในตารางนั้นๆ Microsoft PowerPoint เป็นโปรแกรมด้านการจัดการนำเสนอข้อมูลภาพและเสียง ตั้งแต่การจัดลำดับการนำเสนอ สามารถเชื่อมต่อระบบวีดีโอโปรเจกเตอร์เพื่อนำเสนอผ่านจอภาพขนาดใหญ่ในการประชุม Microsoft Access เป็นโปรแกรมเกี่ยวกับฐานข้อมูล หรือดาต้าเบส สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการพัฒนาระบบงาน (เขียนโปรแกรมใช้งาน) เพื่อการจัดการในการดำเนินงานต่างๆ ตามลักษณะงาน เช่น รับข้อมูล จัดเก็บข้อมูล จัดการข้อมูล เรียกใช้ข้อมูล สรุปข้อมูล เป็นต้น

ผลจากการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร โรงพยาบาลชุมชน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ เป็นแหล่งข้อมูลหรือประกอบการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เนื่องจาก โรงพยาบาลชุมชนเป็นหน่วยงานราชการ ที่ให้บริการทางด้านสุขภาพ

อีกทั้งยังเป็นแหล่งความรู้ในด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชนทั่วไป ดังนั้นจึงได้มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาช่วยในการบริหารจัดการ และเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการมารับบริการ รวมทั้งการปฏิบัติตามแผนพัฒนาสุขภาพแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2554) เป็นแผนยุทธศาสตร์ที่จัดทำขึ้นเพื่อชี้นำทิศทางการพัฒนาสุขภาพในช่วงแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม ตามเป้าหมายที่ว่าระบบบริการสุขภาพและการแพทย์ที่มีประสิทธิภาพ มีการใช้เทคโนโลยีอย่างพอประมาณตามหลักวิชาการอย่างถูกต้อง เหมาะสมทำให้ผู้รับบริการมีความอุ่นใจซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธรรมนุญ ลิ้มจิระจรัส (2546: บทคัดย่อ) จากการศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการผลิตงานโฆษณาของบริษัทตัวแทน โฆษณาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า เหตุผลในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการผลิตโฆษณา เพื่อพัฒนาการทำงานของบริษัท ให้ทัดเทียมหรือก้าวหน้ากว่าบริษัทคู่แข่งกัน เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการผลิตงานโฆษณา และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ กฤษณ์ พงศ์พิรุฬห์ (2548: บทคัดย่อ) ระบบสารสนเทศแบบคอมพิวเตอร์ในโรงพยาบาลและคุณภาพการดูแลรักษาผู้ป่วย จากการศึกษาพบว่า มีการนำเอาคอมพิวเตอร์เข้ามาใช้เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการและการประมวลผล รวมทั้งการใช้ประโยชน์ข้อมูลเพื่อการบริหารจัดการ และการทำรายงาน

5.2.2 ปัญหาและอุปสรรคของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชนพบว่า มีปัญหาอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหาทางด้านบุคลากรอยู่ในระดับปัญหามาก ซึ่งแบ่งปัญหาออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ ซึ่งเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เสียบ่อย เครื่องคอมพิวเตอร์ที่ปฏิบัติงานอยู่มีปัญหาเกิดขึ้น และเครื่องคอมพิวเตอร์ที่มีอยู่ล้าสมัย ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ โดยคอมพิวเตอร์ติดไวรัส มีไวรัสทำลายโปรแกรมและข้อมูล และซอฟต์แวร์ที่ใช้งานมีการเปลี่ยนแปลงบ่อย ปัญหาด้านบุคลากร ซึ่งบุคลากรไม่สามารถแก้ปัญหาเบื้องต้นได้ เมื่อโปรแกรมมีปัญหา บุคลากรขาดความรู้ด้านฮาร์ดแวร์ และไม่เข้าใจคำสั่งและคำอธิบายภาษาอังกฤษที่ปรากฏบนจอคอมพิวเตอร์ ปัญหาด้านเครือข่าย โดยระบบเครือข่ายที่ใช้มีความเร็วต่ำ ปัญหาเกี่ยวกับสัญญาณ ไม่ต่อเนื่องขณะค้นหาข้อมูล และขาดบุคลากรในการดูแลระบบเครือข่ายในหน่วยงาน และปัญหาด้านผู้ติดตั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในเรื่องของความล่าช้าในการรองรับบริการซ่อมปัญหาด้านสถานที่ตั้งและจำนวนสาขาที่เอื้อต่อการบริการอย่างสะดวกและรวดเร็ว และผู้ติดตั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถแก้ปัญหาได้เมื่อระบบขัดข้อง

ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ธรรมนุญ ลิ้มจิระจรัส (2546 : บทคัดย่อ) จากการศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการผลิตงานโฆษณาของบริษัทตัวแทน โฆษณาในอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ปัญหาและอุปสรรคเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยปัญหา

ทางด้านบุคลากรอยู่ในระดับปัญหามาก โดยปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ คือ การพัฒนาคอมพิวเตอร์ ก้าวหน้ารวดเร็วมาก ทำให้เครื่องที่มีอยู่ล้าสมัยเร็วเกินไป ปัญหาด้านบุคลากร คือ บุคลากรผู้ สามารถให้คำปรึกษาด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีไม่เพียงพอ และปัญหาด้านผู้ติดตั้งระบบ เทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การฝึกอบรมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีไม่เพียงพอ สถานที่ตั้งและ จำนวนสาขาของบริษัทผู้ติดตั้งไม่เหมาะสมหรือไม่เพียงพอต่อการให้บริการได้อย่างสะดวกและ รวดเร็ว และสอดคล้องกับผลการวิจัยของสุรพล ยศเทียม (2545:บทคัดย่อ) จากการศึกษาการใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรสำนักขยายเมล็ดพันธุ์พืช กรมส่งเสริมการเกษตร ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรขาดความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและเครื่องมืออุปกรณ์ไม่เพียงพอ

5.2.3 ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคลส่งผลต่อระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ของบุคลากร โรงพยาบาลชุมชน ได้แก่ ปัจจัยด้านอายุ และปัจจัยด้านตำแหน่งสายงาน เนื่องจากใน กลุ่มที่มีอายุมาก จะมีระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศน้อย ซึ่งควรมีการกระตุ้นให้ผู้ใช้กลุ่มนี้ได้ ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศให้มากขึ้น เพื่อเป็นการพัฒนาตนเองให้มีศักยภาพในการทำงานที่ดีขึ้น และเพิ่มความรู้ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ๆ ไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุทธิภักย์ อุณาภาค (2551: บทคัดย่อ) จากการศึกษาความสามารถและความต้องการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศของบุคลากร โรงพยาบาลตำรวจ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ ที่มี อายุต่างกัน มีความสามารถและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และผลการวิจัยนี้ไม่สอดคล้องกับผลการวิจัยของ พุทธิพงษ์ พิพัฒน์ วงศ์ (2548: บทคัดย่อ) จากการศึกษาระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการตำรวจที่ ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานฝ่ายอำนวยการและสนับสนุนสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ผลการศึกษาพบว่า ระดับการยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศของข้าราชการตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานฝ่าย อำนวยการและสนับสนุนสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และข้าราชการ ตำรวจที่ปฏิบัติหน้าที่ในสายงานฝ่ายอำนวยการและสนับสนุนสังกัดตำรวจภูธรภาค 2 ที่มีอายุ ประสบการณ์ใน การปฏิบัติงาน การศึกษาอบรมที่เกี่ยวข้อง และวุฒิการศึกษาต่างกัน มีระดับการ ยอมรับเทคโนโลยีสารสนเทศไม่แตกต่างกันที่ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนปัจจัยที่ไม่ส่งผลต่อระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร โรงพยาบาล ชุมชน ได้แก่ ปัจจัยด้านเพศ การศึกษา ฝ่ายงาน และการฝึกอบรม เพราะไม่ว่าจะบุคลากรที่มี การศึกษาระดับใดก็ตามและเคยเข้ารับการฝึกอบรม แต่ไม่นำความรู้และการฝึกอบรมไปใช้ เนื่องจากไม่ได้อยู่ในตำแหน่งและฝ่ายงานที่เกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศโดยตรง เช่น ฝ่ายบริหารงานทั่วไปในสำนักงานชักฟอก และส่วนของพนักงานขับรถ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัย ของ สุทธิภักย์ อุณาภาค (2551: บทคัดย่อ) จากการศึกษาความสามารถและความต้องการใช้เทคโนโลยี

สารสนเทศของบุคลากร โรงพยาบาลตำรวจ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในโรงพยาบาลตำรวจ ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความสามารถและความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5.2.4 ปัจจัยด้านปัญหาและอุปสรรคส่งผลกระทบต่อระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร โรงพยาบาลชุมชน ได้แก่ ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ บุคลากร เครื่องมือ และผู้ติดตั้งระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งในโรงพยาบาลชุมชนไม่มีเจ้าหน้าที่ดูแลในเรื่องของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เฉพาะด้าน เนื่องจากโครงสร้างการบริหารงานของโรงพยาบาลชุมชนนั้น ไม่มีตำแหน่งเจ้าหน้าที่สารสนเทศหรือนักวิชาการคอมพิวเตอร์ ส่วนเจ้าหน้าที่ที่มาทำหน้าที่ดูแลระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลชุมชนนั้น ส่วนใหญ่เป็นเจ้าหน้าที่สาธารณสุข ซึ่งไม่ได้มีความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศโดยเฉพาะ ปัจจัยปัญหาและอุปสรรคที่ไม่ส่งผลกระทบต่อระดับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร โรงพยาบาลชุมชน ได้แก่ ปัญหาด้านฮาร์ดแวร์ เพราะในโรงพยาบาลชุมชนมีคณะกรรมการ IM (Information Management) ทำหน้าที่ดูแลจัดซื้อ จัดหาอุปกรณ์ต่างๆ ทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศอยู่แล้วจึงไม่ส่งผลกระทบต่อการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร โรงพยาบาลชุมชน

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้

1) ด้านความรู้ในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากร โรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดสระบุรี พบว่าบุคลากรขาดความรู้พื้นฐานด้านฮาร์ดแวร์ และการแก้ปัญหาเบื้องต้น เมื่อโปรแกรมและระบบมีปัญหา ดังนั้นผู้บริหารควรตระหนักถึงการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้ได้รับความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ควรจัดฝึกอบรมให้ความรู้ด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน และการแก้ปัญหาเบื้องต้นได้ด้วยตัวเอง โดยมีการกำกับ ดูแล ติดตามและประเมินผลการฝึกอบรมจากผู้มีความรู้และความเชี่ยวชาญในด้านดังกล่าว เพื่อให้มีความรู้และความเข้าใจที่ถูกต้อง

2) เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ มีไม่เพียงพอและล้าสมัย พบว่า ผู้บริหารควรจัดงบประมาณสนับสนุนเพื่อพัฒนาระบบให้ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์และปฏิบัติอย่างจริงจัง พร้อมทั้งมีการกำกับติดตาม มีการประเมินผลอย่างเป็นระบบ สร้างความตระหนักให้บุคลากรทุกคนเห็นคุณค่าและประโยชน์ของการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และนำทรัพยากรที่มีอยู่มาใช้ให้คุ้มค่ากับการลงทุน ทั้งในด้านการบริหารจัดการ และการให้บริการ

3) กระทรวงสาธารณสุข ควรมีการปรับกรอบโครงสร้างเจ้าหน้าที่สารสนเทศหรือนักวิชาการคอมพิวเตอร์ขึ้นในหน่วยงานกระทรวงสาธารณสุข เพื่อให้มีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการดูแลงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แทนเจ้าหน้าที่สารสนเทศที่ทำงานดูแลด้านเทคโนโลยีสารสนเทศในปัจจุบัน

4) ปัญหาด้านซอฟต์แวร์ ที่เครื่องคอมพิวเตอร์ติดไวรัสบ่อย โดยไวรัสได้ทำลายโปรแกรมและข้อมูลนั้น พบว่า ควรจัดหา จัดซื้อโปรแกรมสแกนไวรัส และมีการอัปเดตโปรแกรมให้สามารถค้นหาไวรัสใหม่ๆ ที่เกิดขึ้นได้ ควรมีการจัดฝึกอบรมการป้องกันไวรัสจากการใช้อุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ ได้แก่ Flash Drive การเข้าสู่เว็บไซต์ต่างๆ และเว็บไซต์อื่นๆ ที่ไม่รู้จัก การดาวน์โหลดไฟล์ โปรแกรม และข้อมูล รวมทั้งควรมีบุคลากรที่มีความรู้ด้านการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศคอยให้คำแนะนำช่วยเหลือแก้ไขปัญหาต่างๆ

5) ปัญหาด้านเครือข่ายที่ใช้มีความเร็วต่ำ จึงควรมีการจัดหาเปรียบเทียบผู้ให้บริการระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต (ISP) ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และในหน่วยงานควรมีการเชื่อมโยงระบบเครือข่ายให้ครอบคลุมทุกฝ่ายงาน เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลชุมชนต่อไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1) การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกรณีการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดสระบุรีเท่านั้น จึงควรมีการศึกษาวิจัยด้านต่างๆ เช่น การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลศูนย์ หรือโรงพยาบาลเอกชนต่อไป

2) ควรศึกษาวิจัยกลุ่มตัวอย่างสถานีนอนมัย เพื่อศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรในสถานีนอนมัย ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานต่างๆ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ และช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานระหว่างสถานีนอนมัยกับโรงพยาบาลชุมชน ในการรองรับการปรับเปลี่ยนโครงสร้างของสถานีนอนมัยเป็นโรงพยาบาลตำบลต่อไป