

การใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาล
ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย

USING OF OFFICE AUTOMATION SYSTEM TO INCREASE EFFICIENCY OF
HOSPITAL SERVICES IN THE NOTHEN EAST OF THAILAND

นฤมล จิตรเอื้อ* อภिरดา สุทธิสานนท์** จุฑาทิพย์ สองเมือง***
สุภาพร คูพิมาย****

Naruemon Jituea, Apirada Suthisanont, Chutapip Songmuang, Supaporn Kupimai

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติของโรงพยาบาล ที่มีที่ตั้งอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 234 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือสถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติเชิงอนุมานประกอบด้วย t-test, One-Way ANOVA, LSD และ Stepwise Multiple Linear Regression โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นต่อลักษณะการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติโดยภาพรวม และประสิทธิภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลโดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่การงาน และระดับการให้บริการของโรงพยาบาล ให้มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นแบบขั้นตอน พบว่า ลักษณะการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติ ด้านคุณประโยชน์ (X_1) ด้านรูปแบบการใช้งาน

* Department of Management, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

** Lecturer in Department of Finance, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

*** Lecturer in Department of Finance, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

**** Lecturer at Department of Business Computer and Information Technology, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology Thanyaburi

(X_2) ด้านความสะดวก (X_3) และด้านการเรียนรู้พัฒนา (X_4) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาล (Y_T) สามารถนำมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้คือ $Y_T = 0.606 + 0.213X_1 + 0.143X_2 + 0.261X_3 + 0.236X_4$ และสามารถนำมาทำนายสมการของการพยากรณ์ได้ 70.06% และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.841

คำสำคัญ: สำนักงานอัตโนมัติ, โรงพยาบาล, ประสิทธิภาพ

ABSTRACT

The research aimed to study the using of office automation system to increase efficiency of hospital services in the north east of Thailand. A survey questionnaire was used to data collection from 234 persons who were related to office automation and were working at the hospital in the north east of Thailand. Data was analyzed by descriptive statistics including Frequency, Percentage, Mean and Standard Deviation; and inferential statistics including Independent Samples t-test, One-Way ANOVA, LSD and Stepwise Multiple Linear Regression at the significance level of .05. The results showed that an opinion survey of the using of office automation system, and the efficiency of hospital services were at high level. The hypothesis results found that age, education level, working position, and the service level of the hospitals were differences at the significance level of .05. The stepwise multiple linear regressions showed that the efficiency of hospital services (Y_T) was influenced by benefit (X_1), usability (X_2), easement (X_3), and learning development (X_4) which was formed equation as follows: $Y_T = 0.606 + 0.213X_1 + 0.143X_2 + 0.261X_3 + 0.236X_4$ with 70.06% of ability to predict. In addition, multiple correlation coefficients showed a value (R) of 0.841.

Keywords: Office Automation System, Hospital, Efficiency

1. บทนำ

ความก้าวหน้าของเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นปัจจัยที่ทำให้คอมพิวเตอร์เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อการดำเนินธุรกิจในทุกๆ กระบวนการทำงาน อาทิเช่น การผลิต การจำหน่าย การบัญชี หรือการบริการ เป็นต้น นอกจากนี้ที่คอมพิวเตอร์จะถูกมาใช้โดยตรงแล้วคอมพิวเตอร์ยังถูกนำมาประยุกต์ใช้เป็นส่วนประกอบของอุปกรณ์หลายชนิด เช่น โทรศัพท์ เครื่องถ่ายเอกสาร เครื่องโทรสาร เครื่องพิมพ์ ฯลฯ ทำให้อุปกรณ์เหล่านี้เพิ่มความเป็นอัตโนมัติในการใช้งานเมื่อนำอุปกรณ์เหล่านี้มาใช้ในระบบสำนักงาน ทำให้ขั้นตอนการทำงานด้วยมือลดลง จึงเรียกว่า “ระบบ

สำนักงานอัตโนมัติ” ระบบสำนักงานอัตโนมัติถูกนำมาใช้ในหลายลักษณะ เช่น งานจัดเตรียมเอกสาร การประชุมนัดหมาย การประชุมทางไกล และการบริหารข้อมูล เป็นต้น

การนำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้นั้นเกิดผลดีหลายประการ เช่น ช่วยประหยัดงบประมาณรายจ่าย (ลดการใช้กระดาษ ลดพื้นที่การจัดเก็บเอกสาร ลดเวลาในการค้นหาเอกสาร) ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้การทำงานเป็นไปด้วยความสะดวก รวดเร็ว มีความถูกต้องแม่นยำ ผู้บริหารสามารถเข้าถึงข้อมูลได้ทั้งภายในและภายนอกองค์กร (นิมิตร โสซาร, 2559: 30) จึงสามารถนำข้อมูลมาใช้ในการตัดสินใจได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ความทันสมัยของเทคโนโลยีทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความภาคภูมิใจในหน่วยงานของตน เกิดความผูกพันต่อองค์กร และเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กร

ระบบสำนักงานอัตโนมัติถูกนำมาใช้ในหลายๆ หน่วยงานอย่างแพร่หลาย เช่น ระบบ One stop service ของธนาคาร เครื่องเบิกจ่ายเงินอัตโนมัติ การแจ้งเตือนการใช้บัตรเครดิตผ่าน SMS ในส่วนราชการใช้ในการอำนวยความสะดวกต่อการการทำบัตรประชาชนของสำนักงานทะเบียนราษฎร โดยการใช้เครื่องกดบัตรคิวอัตโนมัติ กล้องถ่ายรูปอัตโนมัติ เครื่องพิมพ์บัตรอัตโนมัติ เป็นต้น สำหรับในโรงพยาบาลมีการนำระบบสำนักงานอัตโนมัติประยุกต์ใช้ในหลายๆ ลักษณะ เช่น ระบบโปรแกรมบริหารโรงพยาบาล การเช็คสิทธิรักษาพยาบาล การเชื่อมต่อผลการตรวจทางการแพทย์เข้าสู่ระบบข้อมูลของโรงพยาบาล การเชื่อมโยงข้อมูลผู้ป่วยเพื่อความต่อเนื่องในการรักษาพยาบาล การส่งผล LAB, การส่งผล X-Ray การส่งจ่ายยาของแพทย์ผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ และการส่งต่อผู้ป่วย เป็นต้น

โรงพยาบาลในสังกัดกระทรวงสาธารณสุขแบ่งการให้บริการออกเป็น 3 ระดับ คือ โรงพยาบาลที่ให้บริการระดับปฐมภูมิ โรงพยาบาลที่ให้บริการระดับทุติยภูมิ และโรงพยาบาลที่ให้บริการระดับตติยภูมิ ความเกี่ยวข้องของการบริการของโรงพยาบาลทั้งสามระดับ ช่วยให้ประชาชนเข้าถึงบริการได้อย่างรวดเร็ว แต่ความจำกัดในด้านทรัพยากรของโรงพยาบาลระดับปฐมภูมิ และโรงพยาบาลระดับทุติยภูมิขนาดเล็ก จึงต้องการการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้ระบบสำนักงานอัตโนมัติจึงถูกนำมาใช้เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพของการบริการ เช่น ระบบปรึกษาทางไกล โปรแกรมระบบบริหารโรงพยาบาล ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ และจัดทำเว็บไซต์ของโรงพยาบาล จะเห็นว่าประสิทธิภาพการบริการของโรงพยาบาลส่วนหนึ่งนั้นมาจากด้านบุคลากร มีการบูรณาการใช้เทคโนโลยีอย่างเหมาะสม และระบบสำนักงานอัตโนมัติ ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึงมุ่งประเด็นศึกษาการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาล

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษารูปแบบของการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติในโรงพยาบาล
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการบริการของโรงพยาบาล
3. เพื่อวิเคราะห์หาความแตกต่างของประสิทธิภาพการบริการจำแนกตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของระบบสำนักงานอัตโนมัติที่มีต่อประสิทธิภาพการบริการของโรงพยาบาล

3. ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ศึกษาเป็นบุคลากรของโรงพยาบาลที่มีตั้งในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และมีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติ ได้แก่ ผู้บริหารโรงพยาบาล แพทย์พยาบาล เภสัชกร หรือบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และลักษณะการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติ ตัวแปรตาม ได้แก่ ประสิทธิภาพในการให้บริการของโรงพยาบาล

4. วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษาเป็นโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขที่มีที่ตั้งอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือมีจำนวน 3,861 โรงพยาบาล (ธานินทร์ ศิลจารุ, 2548: 47)

กลุ่มตัวอย่าง กรณีทราบจำนวนประชากร จากสูตร⁵ จำนวน 363 ตัวอย่าง เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ

2. เครื่องมือในการวิจัยเชิงสำรวจ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

3. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ประกอบด้วย Independent Samples t-test, One-way ANOVA, LSD, Stepwise Multiple และ Regression Analysis

5. ผลการวิจัย

1. สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 30 ปี ไม่เกิน 40 ปี มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี มีประสบการณ์การทำงานมากกว่า 10 ปี มีตำแหน่งพยาบาล ส่วนใหญ่ใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติในการบริการผู้ป่วย โรงพยาบาลให้บริการอยู่ในระดับทุติยภูมิ

2. ลักษณะการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความคิดเห็นต่อลักษณะการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 สำหรับความคิดเห็นเป็นรายด้านสรุปได้ดังนี้

ด้านคุณประโยชน์ พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบสำนักงานอัตโนมัติถูกนำมาใช้เพื่อจัดเก็บข้อมูลให้เป็นระบบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ย

เท่ากับ 4.36 รองลงมาได้แก่ ระบบสำนักงานอัตโนมัติถูกนำมาใช้เพื่อเพิ่มความเร็วของกระบวนการทำงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และระบบสำนักงานอัตโนมัติถูกนำมาใช้เชื่อมโยงข้อมูลผู้ป่วย เพื่อความต่อเนื่องในการรักษาพยาบาล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ระบบสำนักงานอัตโนมัติถูกนำมาใช้เพื่อลดต้นทุน ลดความสิ้นเปลืองทรัพยากร มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.88

ด้านรูปแบบการใช้งาน พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ เชื่อมต่อผลการตรวจทางการแพทย์เข้าสู่ระบบข้อมูลของโรงพยาบาล เช่น ผลตรวจ LAB, สแกนผล X-Ray มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 รองลงมาได้แก่ การเข้าถึงสิทธิการรักษาพยาบาล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และระบบการส่งยาของแพทย์ผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ การปรึกษา การประชุมทางไกล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.27

ด้านความสะดวก พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ระบบสำนักงานอัตโนมัติสามารถใช้งานร่วมกับอุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น Scanner, Printer มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาได้แก่ การสืบค้นข้อมูลในฐานข้อมูลระบบสำนักงานอัตโนมัติ มีความสะดวกรวดเร็ว มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และมีระบบสำรองข้อมูล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ระบบสำนักงานอัตโนมัติมีความยืดหยุ่นต่อการใช้งาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

ด้านการเรียนรู้พัฒนา พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมาได้แก่ บุคลากรมีความสามารถในการใช้งานโปรแกรมพื้นฐานของคอมพิวเตอร์ เช่น Word, Excel, PowerPoint มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และบุคลากรสามารถติดต่อสื่อสารภายในโรงพยาบาลผ่านระบบสำนักงานอัตโนมัติ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ มีการฝึกอบรมการใช้งานระบบระบบสำนักงานอัตโนมัติ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.51

3. ประสิทธิภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลโดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.95

ด้านคุณภาพ พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ สามารถรองรับจำนวนผู้ป่วยที่เพิ่มมากขึ้น มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 รองลงมาได้แก่ ความต่อเนื่องของการทำงานอย่างเป็นระบบ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และความเป็นมาตรฐานของแฟ้มข้อมูล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ลดต้นทุน ลดความเสี่ยงต่อการพยากรณ์ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.85

ด้านเวลา พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ อำนวยความสะดวกต่อการจัดเก็บข้อมูลในฐานข้อมูล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 รองลงมาได้แก่ อำนวยความสะดวกต่อการสืบค้นข้อมูลในฐานข้อมูล มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 และเพิ่มความสะดวกในการจัดทำรายงาน มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ อำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสารกับแผนกต่างๆ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89

ด้านความพึงพอใจ พบว่า ความคิดเห็นโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด 3 ลำดับแรกได้แก่ ความพึงพอใจต่อเทคโนโลยีของระบบสำนักงานอัตโนมัติ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการบริการเนื่องมาจากการนำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานด้วยระบบสำนักงานอัตโนมัติ มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดได้แก่ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.87

4. จากสมมติฐานที่ 1 สถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกันให้ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลที่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่การงาน และระดับการให้บริการของโรงพยาบาล ให้ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

5. จากสมมติฐานที่ 2 ลักษณะการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลักษณะการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโดยภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.841 และสามารถทำนายค่าสมการของการวิเคราะห์ได้เท่ากับร้อยละ 70.06 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลโดยภาพรวม (Y_T) ได้แก่ ลักษณะการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติด้านคุณสมบัติ (X_1) ลักษณะการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติด้านรูปแบบการใช้งาน (X_2) ลักษณะ

การใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติด้านความสะดว (X₃) และลักษณะการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติด้านการเรียนรู้พัฒนา (X₄) สามารถนำมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y_T = 0.606 + 0.213X_1 + 0.143X_2 + 0.261X_3 + 0.236X_4$$

6. เกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

กลุ่มตัวอย่างให้ความเห็นว่า ระบบสำนักงานอัตโนมัติมีความสำคัญมาก เพราะช่วยลดเวลา และลดการใช้ทรัพยากรต่างๆ ได้มาก ทำให้ได้ข้อมูลที่รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ระบบสำนักงานอัตโนมัติช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และรองรับปริมาณงานได้มาก ทำให้สามารถให้บริการผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็ว เพิ่มความรวดเร็วในกระบวนการทำงานเชื่อมโยงข้อมูลผู้ป่วยให้ต่อเนื่องในการรักษา สืบค้นข้อมูล Lab เก่า ของผู้ป่วย สามารถเปรียบเทียบผลกับข้อมูล Lab ในปัจจุบัน มีความเหมาะสมคุ้มค่าคุ้มทุนในการเอาระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ ระบบสำนักงานอัตโนมัติควรจะได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยเป็นการพัฒนา 2 ส่วน คือ ด้านตัวระบบ และด้านผู้ใช้งาน

ด้านตัวระบบควรพัฒนาให้เป็นระบบเดียวกันทั่วประเทศ อุปกรณ์ IT ต้องเอื้อต่อการใช้งาน ควรออกแบบระบบที่ไม่ต้องซับซ้อน ควรพัฒนาเพื่อให้สามารถรองรับอุปกรณ์ mobile, IPAD, Tablets ต้องพัฒนาซอฟต์แวร์อย่างต่อเนื่อง ให้รองรับระบบรายงานต่างๆ นโยบายการรายงานข้อมูลถึงระดับจังหวัด กระทรวงให้สามารถเชื่อมต่อกันได้ เมื่อฐานข้อมูลนำส่งส่วนกลางแล้ว ส่วนกลางควรมี admin ที่สามารถจัดทำรายงานที่ส่วนกลางต้องการได้เอง ต้องเตรียมระบบความปลอดภัยให้เข้มงวดมากขึ้นเพราะเสี่ยงต่อการถูกโจรกรรมข้อมูล อยากให้มีระบบเรียกคิวโดยแสดงบนจอทีวี เพื่อให้ผู้ป่วยได้รู้ว่าขณะนี้ถึงคิวผู้ป่วยรายนั้นๆ

ด้านผู้ใช้งาน ในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติมีข้อดีอยู่มากก็จริงแต่การประสานงานระหว่างบุคลากรก็ยังจำเป็นมากควรใช้ควบคู่กันอย่างสมดุล ระบบสำนักงานอัตโนมัติช่วยให้ทำงานสะดวกรวดเร็วขึ้น แต่ความถูกต้องยังคงขึ้นกับบุคลากร ขบวนการต่างๆ ขึ้นกับความคิดของบุคลากร การพัฒนาปรับตามความต้องการขององค์กร ดังนั้นควรพัฒนาบุคลากรให้พร้อมก่อนการใส่ระบบ ความต่อเนื่องสม่ำเสมอของนโยบายในการนำสู่การปฏิบัติ มีระบบการติดตามกำกับที่ชัดเจน ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ และมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน ควรทำคู่มือการใช้งานและจัดอบรมวิธีการใช้ระบบให้แก่ผู้ปฏิบัติโดยตรง

ด้านปัญหาของระบบสำนักงานอัตโนมัติ ปัญหาส่วนใหญ่มาจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานไม่ได้รับการอบรมการใช้งานโดยตรง โปรแกรมยังหลากหลาย บุคลากรมีความรู้่น้อย ใช้งานจริงมีน้อย ไม่มีบุคลากรเฉพาะด้านเกี่ยวกับการใช้ระบบถ้ามีปัญหาระบบทำให้ไม่สามารถกู้ข้อมูลได้ภายในทันที ทำให้มีความล่าช้า ต้องมีการเตรียมบุคลากรให้มาดูแลระบบ/แก้ไขให้เข้ากับบริบทของโรงพยาบาล เมื่อนโยบายเปลี่ยนให้โปรแกรมพัฒนาให้ทันเหตุการณ์ การนำข้อมูลไปใช้ถือว่าน้อยมาก แม้จะจัดเก็บข้อมูลไว้มาก เพราะขาดความใส่ใจจากผู้อนุมัติข้อมูล ความถูกต้องของข้อมูล ยังขาดระบบมาตรวจสอบทำให้ข้อมูลคลาดเคลื่อนค่อนข้างมาก ในด้านบริหารระบบสำนักงานอัตโนมัติมีค่าใช้จ่าย

แฝงอยู่ ยังมีต้นทุน เช่น ค่า staff ware งบลงทุน+งบค่าเสื่อม ในส่วนของเครื่องอุปกรณ์ IT ปีละ 1 ล้านบาท บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญมีไม่มาก หากไม่อยู่หรือลาออกจะกระทบกับระบบทันที เจ้าหน้าที่และบุคลากรยังมีทัศนคติต่อการใช้งานอุปกรณ์ IT ต่ำ (โดยเฉพาะบุคลากรอาวุโส) ถึงแม้จะลดขั้นตอนการทำงาน ถ้าระบบสำนักงานอัตโนมัติการพัฒนาแก้ไขโปรแกรมต้องมีค่าใช้จ่ายทุกปี ระบบสำนักงานอัตโนมัติบางอย่างก็ไม่ครอบคลุม เช่น ระบบจัดเก็บและรายงานข้อมูลที่เป็นความลับของผู้ป่วย ต้องใช้ระบบบันทึกภายนอกโปรแกรม แต่ที่ใช้งานเหมือนเดิม ระบบสำนักงานอัตโนมัติมีข้อจำกัดในการลงข้อมูลบางอย่าง เช่น ในเรื่องของการลงข้อมูลการตรวจร่างกาย ซึ่งไม่สามารถวาดภาพ/วาดลักษณะบาดแผลอวัยวะได้ เหมือนอย่าง OPD CARD นอกจากนี้ยังมีข้อจำกัดในเรื่องของโปรแกรมที่ไม่สมบูรณ์ ทำให้การรายงานข้อมูลนั้นน้อยกว่าที่ควรจะเป็น เช่น ให้บริการไป 100 ราย แต่การเรียกดูรายงานอาจปรากฏแค่ 90 กว่าราย ในส่วนที่ไม่แสดงนั้นเป็นปัญหาที่โปรแกรม อีกกรณีหนึ่งคือ ผู้ใช้งานอาจลงข้อมูลไม่ครบถ้วน ซึ่งต้องยอมรับว่าในโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็กนั้นมีเจ้าหน้าที่ใหม่หมุนเวียนมาประจำอยู่เป็นระยะๆ ระบบอัตโนมัติที่ถูกสร้างขึ้นเพื่อให้งานสะดวกรวดเร็วมากขึ้น แต่สิ่งที่ตามมาคือ ข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นง่ายเพิ่มมากขึ้น ดังนั้นระบบการตรวจสอบจึงต้องถูกออกแบบขึ้นมาคู่กันและต้องคอยตรวจสอบระบบที่วางไว้อยู่เป็นประจำ

6. อภิปรายผล

1. ประสิทธิภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า ประสิทธิภาพในการให้บริการของโรงพยาบาลโดยภาพรวม มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ (ขวัญตา ช่วยมณี, 2551) ซึ่งศึกษาเรื่องศักยภาพและความพึงพอใจการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานปลัด กระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง พบว่า ระดับศักยภาพในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากร สำนักงานปลัด กระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง พบว่าอยู่ในระดับศักยภาพมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (นรินทร์ เลิศพิชรพงศ์, 2548) ซึ่งศึกษาเรื่องประโยชน์การนำเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน บริษัทประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์การนำเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน บริษัท ประกันคุ้มภัย จำกัด (มหาชน) ในภาพรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศหรือคอมพิวเตอร์นั้นสามารถนำมาเพื่อพัฒนาเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเมื่อเทคโนโลยีสารสนเทศมีการพัฒนาให้ทำงานร่วมกับอุปกรณ์สำนักงานให้สามารถทำงานต่อเนื่องเป็นอัตโนมัติ ก็จะกลายเป็นระบบสำนักงานอัตโนมัติ ระบบสำนักงานอัตโนมัติมีความสำคัญมาก เพราะช่วยลดเวลา และทรัพยากรต่างๆ ได้มาก ทำให้ได้ข้อมูล รวดเร็ว ถูกต้อง แม่นยำ ระบบสำนักงานอัตโนมัติ ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และรองรับปริมาณงาน ได้มาก ทำให้สามารถให้บริการผู้ป่วยได้อย่างรวดเร็ว เพิ่มความรวดเร็วในกระบวนการทำงาน เชื่อมโยงข้อมูลผู้ป่วยให้ต่อเนื่องในการรักษา สืบค้นข้อมูล Lab ค่า ของผู้ป่วย สามารถเปรียบเทียบ

ผลกับข้อมูล Lab ในปัจจุบัน จึงมีความเหมาะสมคุ้มค่าคุ้มทุนในการเอาระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้

2. ความพึงพอใจต่อประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ อันเนื่องจากการนำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ จากผลของการวิจัยพบว่าความคิดเห็นโดยรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของ ขวัญตา ช่วยมณี ที่ศึกษาเรื่องศักยภาพและความพึงพอใจการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรหน่วยงานสำนักงานปลัด กระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง ที่พบว่า ระดับความพึงพอใจในการใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติของบุคลากรสำนักงานปลัด กระทรวงการคลัง และสำนักงานรัฐมนตรี กระทรวงการคลัง อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วันวีร์ ดิษฐบรรจง ศึกษาเรื่องการศึกษาและพัฒนารูปแบบระบบสำนักงานอัตโนมัติสำหรับโรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริวรรณ กมลวิบูลย์⁹ ซึ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจต่อสำนักงานอัตโนมัติ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเป็นส่วนใหญ่ในทุกๆ ด้าน เนื่องจากคนส่วนใหญ่คิดว่าได้รับการบริการต่างๆ ในทุกด้านมีความเหมาะสมกับความต้องการของตนเอง แสดงว่าระบบสำนักงานอัตโนมัติสร้างความพึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้งาน แต่ในขณะเดียวกัน ระบบสำนักงานอัตโนมัติยังต้องการการพัฒนาใน 2 ด้าน ได้แก่ ด้านตัวระบบและด้านผู้ใช้งาน

ด้านตัวระบบควรพัฒนาให้เป็นระบบเดียวกันทั้งประเทศ อุปกรณ์ IT ต้องเอื้อต่อการใช้งาน ควรออกแบบระบบที่ไม่ต้องซับซ้อน ควรพัฒนาเพื่อให้สามารถรองรับอุปกรณ์ mobile, IPAO, Tablets ซอฟต์แวร์ควรมีการพัฒนาให้มีความต่อเนื่องให้ข้อมูลสามารถรองรับระบบรายงานต่างๆ ระดับจังหวัด หรือระดับกระทรวงได้

ด้านบุคลากร ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ และมีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน นำนโยบายมุ่งสู่การปฏิบัติควรพัฒนาบุคลากรให้พร้อมต่อการใช้งาน ควรจัดการอบรมวิธีการใช้ระบบให้แก่ผู้ปฏิบัติโดยตรง ตลอดจนควรจัดทำคู่มือการใช้งาน ให้ผู้ใช้งานสามารถแก้ไขปัญหาความขัดข้องเฉพาะหน้าได้

3. การทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่การงาน และระดับการให้บริการของโรงพยาบาล ให้ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรินทร์ เลิศพัชรพงศ์¹⁰ ซึ่งศึกษาเรื่องประโยชน์การนำเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน บริษัทประกันคุ้มครองภัย จำกัด (มหาชน) ที่พบว่า พนักงานที่มีอายุ ระดับการศึกษา และประสบการณ์การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประโยชน์การนำเทคโนโลยีสารสนเทศพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานในภาพรวมไม่แตกต่างกันและสอดคล้องกับงานวิจัยของศักดิ์เดช สังคพัฒน์ ซึ่งศึกษาเรื่องปัจจัยภาวะผู้นำที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของคณบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏในภาคตะวันออกเฉียงเหนือพบว่าภูมิหลังคุณคดียังส่งผลทางอ้อมต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ

คนบด โดยส่งผ่านคุณลักษณะของคนบดและพฤติกรรมผู้นำของคนบด สถานการณ์ที่เกี่ยวข้องจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของคนบด ผ่านพฤติกรรมผู้นำของคนบด แสดงว่าการบริหารงานของคนบดต้องอาศัยภูมิหลังของคนบดเพื่อให้การบริหารบรรลุเป้าหมาย โดยเฉพาะวุฒิการศึกษา (ศักดิ์เดช สังคพัฒน์, 2558: 218)

4. อิทธิพลของลักษณะการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาล ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะการใช้งานระบบสำนักงานอัตโนมัติมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของโรงพยาบาลในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อ่อนจันทร์ นุชบุรณ์ (อ่อนจันทร์ นุชบุรณ์, 2552)

ซึ่งศึกษาเรื่องการบริหารสำนักงานอัตโนมัติกับผลการปฏิบัติงานในสถานศึกษาพบว่า การบริหารสำนักงานอัตโนมัติมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานทั้งโดยภาพรวมและรายด้าน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (Azma, Izanlou & Mostafapourcm, 2012) ที่ศึกษาเรื่องการสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างสำนักงานอัตโนมัติและผลการดำเนินงานของพนักงานสำนักงานภาษี พบว่าระบบสำนักงานอัตโนมัติและความเร็วที่เพิ่มขึ้นมีความสัมพันธ์กับการการทำการภาษีโดยพนักงาน

7. ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ข้อเสนอแนะทั่วไป

การใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติในโรงพยาบาลก่อเกิดผลดีต่อประสิทธิภาพการให้บริการคือสามารถเพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการทำงาน การได้ข้อมูลที่ต้องการ รวดเร็ว และรองรับปริมาณงานที่มากขึ้น แต่การใช้ระบบสำนักงานอัตโนมัติควรให้ความรู้ต่อผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง โดยให้ผู้ใช้งานได้รับการอบรมโดยตรง จัดทำคู่มือการใช้งาน และมีศูนย์ช่วยเหลือ (Help desk) คอยให้ความช่วยเหลือเวลาระบบขัดข้อง

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งต่อไปควรจะได้มีการศึกษาวิจัยเพิ่มเติมในเรื่องต่อไปนี้

2.1 ควรศึกษาความสำเร็จ ปัญหา และอุปสรรค ของการนำระบบสำนักงานอัตโนมัติมาใช้ในโรงพยาบาล

2.2 ควรศึกษาแนวทางการพัฒนาซอฟต์แวร์ประยุกต์สำหรับระบบสำนักงานอัตโนมัติในโรงพยาบาล



References

- Azma F.,Izanlou A. & Mostafapourc M.A.. (2012). The survey relationship between office automation and employees performance in the yield tax affairs office. *Procedia Technology*.
- Chatnarongsak Suthamdee. The Development of Academic Personnel's competency in the Northeastern Rajabhat University of Thailand. *MCU Journal of Social Sciences*, 5(1). 124.
- Khwahta Chuaymanee. (2551). E-Office capability and satisfaction of personnel in office of the permanent secretary, ministry of finance and office of the secretary to the minister, ministry of finance. **Thesis Master of Science**. King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang.
- Narin Lertpatcharapong. (2548). Information Technology of Benefit working development of Safety Insurance Public Company Limited. **Thesis Master of Education**. Suan Dusit University,
- Nimit Socharee. A Model of the Learning Organization Development of Sub-District Municipalities In Northeastern Region of Thailand". *MCU Journal of Social Sciences*. 5(2). 30.
- Onjan Nuchboon. (2552). The office automation management and job performance in schools. **Thesis Master of Education**. Silpakorn University.
- Sakdet Sangkapat. Leadership Factors Affecting the Effectiveness of Dean's Work in North-Eastern Rajabhat Universities". *MCU Journal of Social Sciences*, 4(3). 218.
- Thanin Silpcharu. (2548). **Research and analyze business data with SPSS**. Bangkok : V. Inter Print.
- Wanvee Dittavanchong. (2550). A Study and Development The Office automation System for Secondary School Ministry of Education. **Thesis Master of Science**. Naresuan University.



