

**ผลการดำเนินงานและความพึงพอใจโดยรวม ของ พนักงานที่มีต่อระบบ
ซอฟต์แวร์โรงพยาบาล(SSB) กรณีศึกษา: โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค**

**สารนิพนธ์
ของ
นางอุไร มุทานนท์**

**เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2547
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ**

362 110285

0.857 ๗

ธ.3

ผลการดำเนินงานและความพึงพอใจโดยรวม ของ พนักงานที่มีต่อระบบ
ซอฟต์แวร์โรงพยาบาล (SSB)
กรณีศึกษา : โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขา บางแค

บทคัดย่อ

ของ

นางอุไร มุทานนท์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2547

h 2158'8

อุไร มุทานนท์ (2547) ผลการดำเนินงานและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อระบบซอฟต์แวร์โรงพยาบาล (SSB) กรณีศึกษา โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค สารนิพนธ์ บช ม (การจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร พุทธกาล รัชช

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาถึงผลการดำเนินงานและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อระบบ ซอฟต์แวร์โรงพยาบาล(SSB) ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค โดยศึกษาผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลในด้านความรวดเร็ว ประสิทธิภาพ ความสะดวกในการทำงาน และความถูกต้องของข้อมูล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือพนักงานในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์บางแค เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรมSPSS PC เพื่อหาค่าสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้ค่า t และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว , การเปรียบเทียบแบบพหุสูตร เพื่อทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้วิธีของ แอล เอส ดี และการคำนวณหาสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า

1 ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ตำแหน่งระดับปฏิบัติงาน มีอายุการทำงาน 1 - 4 ปี และมีรายได้ต่อเดือน 7,001 – 10,000 บาท

2 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ได้แก่

2 1 ด้านความรวดเร็วในการทำงาน โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ มีส่วนช่วยให้การค้นหาข้อมูลเร็วขึ้น ช่วยทำงานเสร็จเร็วขึ้นและช่วยให้การสื่อสารระหว่างหน่วยงานรวดเร็วขึ้น อยู่ในระดับไม่ดี ตามลำดับ ส่วนการเข้าหรือออกจากระบบการทำงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับปานกลาง

2 2 ด้านประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับไม่ดี ในข้อ มีส่วนช่วยให้คำนวณและรายงานผลข้อมูลอย่างถูกต้อง และ ผลของข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้ใช้เพราะเป็นโปรแกรมที่ทันสมัย อยู่ในระดับไม่ดี ตามลำดับ ส่วนในข้อ มีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจจากข้อมูลได้ถูกต้องมากขึ้นและมีส่วนช่วยให้งานมีความผิดพลาดน้อยลง อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2 3 ด้านความสะดวกในการทำงาน โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ มีคำสั่งทางหน้าจอที่ทำให้สะดวกในการทำงาน มีขั้นตอนการบันทึกข้อมูลที่ง่ายต่อการใช้งาน สามารถนำข้อมูลจากระบบมาใช้งานได้อย่างสะดวก และมีขั้นตอนการเข้าและออกจากระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

2 4 ด้านความถูกต้องของข้อมูล โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับปานกลาง ในข้อ มีส่วนช่วยให้งานมีความผิดพลาดน้อยลง มีส่วนช่วยให้การแก้ปัญหาและการตัดสินใจจากข้อมูลได้ถูกต้องมากขึ้น มีส่วนช่วยให้การคำนวณและรายงานผลข้อมูลได้อย่างถูกต้องและ ผลของข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้ใช้เพราะเป็นโปรแกรมที่ทันสมัย อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ

3 ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล (SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค โดยรวมอยู่ในระดับ เฉย ๆ ในข้อ การนำข้อมูลจากโปรแกรมมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน, ความรู้สึกโดยรวมกับโปรแกรม ,ผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม และความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม อยู่ในระดับ เฉย ๆ ตามลำดับ

4 ปัจจัยลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ต่อเดือน มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) พบว่า

4 1 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม ด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม ไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าด้าน การนำข้อมูลจากโปรแกรมมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและด้านความรู้สึกโดยรวมกับโปรแกรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05

4 2 อายุ , สถานภาพสมรส , ระดับการศึกษา , ระดับตำแหน่งงานและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม ด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม การนำข้อมูลจากโปรแกรมมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและด้านความรู้สึกโดยรวมกับโปรแกรม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05

4 3 อายุงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม การนำข้อมูลจากโปรแกรมมาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานและด้านความรู้สึกโดยรวมกับโปรแกรม ไม่แตกต่าง แต่พบว่าด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05

5 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ได้แก่

5 1 ผลการดำเนินงานด้านความรวดเร็วในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม ผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม การนำข้อมูลจากโปรแกรมไปใช้ประโยชน์ และความรู้สึกโดยรวมต่อโปรแกรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05

5 2 ผลการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม และ ด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมไปใช้ประโยชน์ แต่มีความสัมพันธ์ กับ ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและด้าน

ความรู้สึกโดยรวมต่อโปรแกรมในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 ผลการดำเนินงานด้านความสะดวกในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม และ ด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมไปใช้ประโยชน์ แต่มีความสัมพันธ์กับด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมและด้านความรู้สึกโดยรวมต่อโปรแกรมในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.4 ผลการดำเนินงานด้านความถูกต้องของข้อมูล มีความสัมพันธ์กับ ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม และ ด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ กับ ด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมไปใช้ประโยชน์ และด้านความรู้สึกโดยรวมต่อโปรแกรมโรงพยาบาล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**Employees' Performance and Total Satisfaction Toward Hospital
Software (SSB) System, Case Study: The Karsamrad Hospital, Bangkai
Branch**

AN ABSTRACT

BY

MRS. URAI MUTANON

**Presented in Partial Fulfillment of the requirements for the Master
of Business Administration degree in Management
at Srinakharinwirot University**

May 2004

Urai Mutanon (2004) *Employees' Performance and Total Satisfaction Towards the Hospital Software (SSB) System, Case Study The Karsamrad Hospital, Bangkae Branch, Minor Project, M B A (Management), Bangkok Graduate School, Snnakarinwrot University Advisor Assoc Prof Dr Buddhagam Rutchatom*

This research aims to study the employee' performance and total satisfaction towards the hospital software (SSB) system in Karsamrad Hospital of Bangkae Branch by studying the performance of hospital program on rapidity, efficiency, and convenience in working as well as the accuracy of data Sample used in this research is the employees of the Kasamrad Hospital of Bangkae Branch Tool used in collecting data is questionnaire The data is analyzed by using SPSS program on personal computer in order to calculate the percentage, means, standard deviation, t-test, one-way analysis of vanance, pair difference analyzed by LSD method and calculate the Pearson Product Moment Correlation Coefficient It was found from the research that

- 1 Demographic data most of the employees are female with the age between 26 – 30 years old, single status, bachelor's degree or equivalent, position concerning work operation, with the working experience of 1 – 4 years old, and income per month is 7,001 – 10,000 baht
- 2 The performances of hospital program (SSB) include
 - 2 1 On rapidity of work in total, it was found that it is at moderate level on helping to search for data more quickly that helps to complete or finish working more rapidly; and on helping the communication between divisions more quickly, it is at not-good level respectively On accessing or logging out of the system that is not too complex, it is at moderate level
 - 2 2 On efficiency of work. in total, it was found that it is at not-good level On helping to calculate and report data results correctly and the results correspond to user's need as it is the modern program, it is at not-good level respectively On helping in solving and making a decision from data to be more correct and helping work to have less error, it is at moderate level, respectively
 - 2 3 On convenience of work in total, it was found that it is at moderate level On the command that makes it convenient to work, about there are easy procedures to record data for retneiving data from the system to use conveniently and there are

procedures for accessing and logging out of the system that is not complex, it is at moderate level, respectively

2.4 On correctness of data in total, it was found that it is at moderate level. On helping work to have less error, helping in solving and making a decision from data to be more correct, helping in calculating and reporting data correctly, and the results of data correspond to the user's need as it is the modern program, it is at the moderate level, respectively

3 Total satisfaction of employees towards the performance of hospital program (SSB) in Kasemrad Hospital, Bangkai Branch in total is at the level of indifference. On retrieving data from the program to use in performing work, total feeling with the program, work performance obtained from using program, and feeling concerning the program using is at indifferent level, respectively

4 Characteristics factors consist of gender, age, marital status, educational level, position level, working experience, and income per month affect total satisfaction of employee towards performance of hospital program (SSB), it was found that

4.1 Different genders have same total satisfaction towards the performance of hospital program on feeling concerning program using, on work performance obtained from using program. But it was found that different genders have different total satisfaction towards the performance of hospital program on bringing data from program to use in working and on total feeling with the program with statistical significance of 0.05 level

4.2 Different ages, marital status, educational levels, position levels, and income per month lead to same total satisfaction towards performance of hospital program on feeling concerning program using, on results obtained from using program, bringing data from program to use in working, and on total feeling with the program with statistical significance of 0.05 level

4.3 Different working periods does not have different total satisfaction towards performance of hospital program on performance obtained from using program, bringing data from program to use in performing work, and on total feeling with the program, but it was found different on feeling concerning using program with statistical significance of 0.05 level

5 Performance of hospital program (SSB) relates to total satisfaction of employees in the Kasemrad Hospital, Bangkai Branch as follows

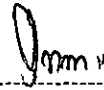
5.1 Performance on rapidity of work has no relationship with total satisfaction of employees on feeling concerning using program, performance obtained from using program, bringing data from program to use, and total feeling towards the program with statistical significance of 0.05 level

5.2 Performance on efficiency of work has no relationship with total satisfaction of employees on performance obtained from program and on bringing data from program to use, but has relationship with feeling concerning using program and on total feeling towards the program in the same direction and has low relationship with statistical significance of 0.05 level

Performance on convenience of work has no relationship with total satisfaction of employees on feeling concerning using program and on bringing data from program to use but has relationship with performance obtained from using program and on total feeling

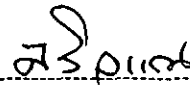
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้พิจารณา
สารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



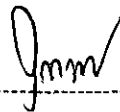
(รองศาสตราจารย์ ดร พุทธกาล รัชชร)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

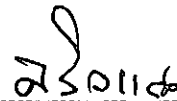


(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

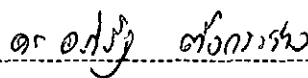
คณะกรรมการสอบ



ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร พุทธกาล รัชชร)

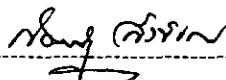


กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)



กรรมการสอบสารนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร อภิรัฐ ตั้งกระจำง)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 2 เดือน พฤษภาคม พ ศ 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จากท่าน รศ. ดร. พุทธกาล รัชธ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อีกทั้งรองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องเพื่อการปรับปรุง เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ด้วยความเคารพอย่างสูง และขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้แก่ผู้วิจัย

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ทุกท่าน ที่ได้ให้ความอนุเคราะห์ผู้วิจัย ได้ดำเนินการวิจัย โดยใช้ข้อมูลของพนักงานของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค เป็นกลุ่มตัวอย่าง ตลอดจนพนักงานทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ในการเก็บข้อมูล

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์และบัณฑิตทุกท่าน ตลอดจนเพื่อน ๆ และรุ่นพี่ ๆ ของ X-MBA (สาขาการจัดการและการตลาด) ที่ให้ความช่วยเหลือและคำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นอย่างดี

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมน้อมบูชาบรรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาอบรมสั่งสอนข้าพเจ้า จนกระทั่งประสบผลสำเร็จในวันนี้

อุไร มุทานนท์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	2
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย	3
ตัวแปรที่ศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย	8
สมมุติฐานในการวิจัย	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
ทฤษฎีความพึงพอใจ	10
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	11
แนวคิดเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงาน	11
แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผลฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และการบริการ	16
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคล	18
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ	19
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น	21
แนวคิดเรื่องการจัดการเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ	23
แนวคิดเรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรด้านซอฟต์แวร์	27
เอกสารระบบงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)	29
ระบบการบริการผู้ป่วย(FRONT OFFICE)	29
ระบบการบริหารงาน (BACK OFFICE)	31
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
3 วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	35
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	35
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	40

สารบัญ(ต่อ)

บทที่	หน้า
3(ต่อ) วิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	41
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	45
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	47
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	47
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	84
ความมุ่งหมาย สมมุติฐาน และวิธีดำเนินการศึกษาค้นคว้า	84
สรุปผลการศึกษาวิจัย	89
อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า	99
ข้อเสนอแนะ	103
บรรณานุกรม	106
ภาคผนวก	108
ภาคผนวก ก	110
แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย	111
ภาคผนวก ข	117
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ	118
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม	119
หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย	120
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	121

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงการสุ่มตัวอย่างระดับชั้นอย่างมีสัดส่วน	4
2 แสดงจำนวนพนักงานในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค	35
3 แสดงสัดส่วนอายุงาน อายุ และรายได้ต่อเดือนของพนักงานในโรงพยาบาล เกษมราษฎร์ บางแค	36
4 แสดงการสุ่มตัวอย่างระดับชั้นอย่างมีสัดส่วน	37
5 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ของพนักงาน	48
6 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ของพนักงาน	49
7 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพการสมรส ของพนักงาน	49
8 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษาของ พนักงาน	50
9 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลประชากรศาสตร์ ด้านระดับตำแหน่งงานของ พนักงาน	50
10 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลประชากรศาสตร์ ด้านอายุงานของพนักงาน	51
11 แสดงจำนวนและคำร้อยละข้อมูลประชากรศาสตร์ ด้านรายได้ต่อเดือนของ พนักงาน	52
12 แสดงการวิเคราะห์ระดับผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลใน 4ด้าน	53
13 แสดงการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงานของ โปรแกรมโรงพยาบาล (SSB)	54
14 แสดงการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงานของ โปรแกรมโรงพยาบาล (SSB)	55
15 แสดงการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ด้านความสะดวกในการทำงานของ โปรแกรมโรงพยาบาล (SSB)	56
16 แสดงการวิเคราะห์ผลการดำเนินงาน ด้านความถูกต้องของข้อมูลในการ ทำงานของโปรแกรมโรงพยาบาล (SSB)	57
17 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อ โปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)	58
18 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนิน งานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) โดยจำแนกตามเพศ	59
19 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนิน งานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) โดยจำแนกตามอายุ	61

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
20 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส	63
21 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) โดยจำแนกตามระดับการศึกษา	65
22 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) โดยจำแนกตามตำแหน่งงาน	67
23 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) โดยจำแนกตามอายุงาน	69
24 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) โดยจำแนกตามอายุงานของพนักงานรายคู่ที่แตกต่างกัน	71
25 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน	73
26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ในด้านความรวดเร็วในการทำงานและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน	75
27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน	77
28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ในด้านความสะดวกในการทำงานและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน	79

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง		หน้า
29	แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ในด้านความถูกต้องในการทำงานและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน	82
30	แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	97

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน โรงพยาบาลเอกชนได้รับผลกระทบรุนแรงจากการถดถอยจากภาวะเศรษฐกิจตั้งแต่ปี 2540 เนื่องจากกำลังซื้อของลูกค้าลดลง สวนทางกับกำลังการให้บริการ (Service Capacity) ที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้อัตราการใช้บริการ (Capacity Utilization) ของลูกค้าทั่วไปลดลง ในช่วง 2 ปีที่ผ่านมาแม้เศรษฐกิจพื้นจะตัวเป็นลำดับ แต่อัตราการขยายตัวยังต่ำส่งผลให้กำลังซื้อไม่เพิ่มขึ้นมาก ประกอบกับในภาครัฐได้มีนโยบายและมาตรการด้านสาธารณสุขจากโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค และโครงการเปลี่ยนแปลงระเบียบสวัสดิการข้าราชการเป็นระบบเหมาจ่าย กลุ่มลูกค้าส่วนใหญ่เข้าสู่ระบบเหมาจ่ายส่งผลต่อการดำเนินธุรกิจโรงพยาบาลเอกชนอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้

จากภาวะการณ์ของโรงพยาบาลเอกชนดังกล่าว ส่งผลให้โรงพยาบาลเอกชนต้องมีแข่งขันกันและต้องมีการพัฒนาทางด้าน การรักษายาบาลที่มีคุณภาพมากขึ้นโดยมุ่งเน้นคุณภาพการรักษาให้มีมาตรฐาน มีการพัฒนาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของระบบการบริหารจัดการ ระบบข้อมูล ให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ที่กำลังเปลี่ยนไปอย่างรวดเร็ว รวมทั้งการพัฒนาบุคลากรให้มีความพร้อมในการให้บริการทั้งในด้านวิชาการ เทคโนโลยีและงานบริการ ขณะเดียวกันความพยายามที่จะบริหารจัดการต้นทุนภายใต้ทรัพยากรที่จำกัดทั้งในด้านงบประมาณและบุคลากรทางการแพทย์ให้เป็นไปอย่างสมดุลและมีประสิทธิภาพ

ในด้านความจำเป็นในการพัฒนาโรงพยาบาล ทั้งทางด้านการบริหารจัดการ ด้านระบบข้อมูล คอมพิวเตอร์ ได้เข้ามามีบทบาทอย่างมาก ด้วยการนำเอาซอฟต์แวร์ประยุกต์ต่าง ๆ ของคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เข้ามาช่วยในการบริหารงานทุก ๆ ระบบงานทั้งในด้านบริการรักษายาบาลเช่น ระบบเวชระเบียนผู้ป่วย ระบบห้องตรวจแพทย์และบริการของยาบาล ระบบตรวจทางห้องปฏิบัติการ ระบบเอกซเรย์ และในด้านการบริหารงาน เช่นระบบการบัญชีการเงิน การบริหารงานบุคคล การจัดซื้อ ระบบคลังสินค้า ต่างต้องอาศัยคุณสมบัติของระบบคอมพิวเตอร์ เพราะให้ความเที่ยงตรง แน่นนอน รวดเร็ว สะดวกในการบริหารงาน และเพื่อให้เกิดประโยชน์ในด้านการบริหารงานทุก ๆ ด้าน

ซอฟต์แวร์โรงพยาบาลที่ทางโรงพยาบาลนำมาใช้เป็น ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป ที่ถูกเขียนขึ้นมาโดยโปรแกรมเมอร์ ของบริษัท ต่าง ๆ ทั้งในประเทศและต่างประเทศเน้นเรื่องซอฟต์แวร์สำหรับโรงพยาบาลโดยเฉพาะ และมีการปรับปรุงระบบ ซอฟต์แวร์ให้มีคุณภาพ มีความทันสมัย สามารถนำภาพลักษณ์เทคโนโลยีในการรักษายาบาล (Image Technology) มาเชื่อมต่อกับด้านการบริหารทรัพยากรด้านสุขภาพ (Utilization Reviews) รวมทั้งต้องเป็นเครื่องมือทางการตลาด เก็บข้อมูลผู้ป่วย ทั้งในด้านคลินิกและด้านการตลาด ด้านการบริหารต้นทุน ด้านการบริการด้าน

คุณภาพ ด้านการบริหารงานบุคคล มีการจัดทำ ตัววัดผลการดำเนินงาน (Key Performance Indicators) ให้สามารถวัดงานมีคุณภาพ วัดคนให้คำตอบแทนได้

ดังนั้นทางกลุ่มโรงพยาบาล เกษมราษฎร์ โดยเฉพาะสาขาบางแค ได้เลือกซอฟต์แวร์โรงพยาบาล นำมาใช้ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2538 คือซอฟต์แวร์โรงพยาบาล สำเร็จรูปที่เขียนและพัฒนาโดย โปรแกรมเมอร์ ของบริษัท เอสเอสบี จำกัด เป็นบริษัทในประเทศ ที่จำหน่าย ซอฟต์แวร์โรงพยาบาล ได้รับความนิยมน้อยแพร่หลายสาเหตุเนื่องมาจากเป็นโปรแกรมโรงพยาบาลที่มี ระบบการเชื่อมต่อระหว่างด้านการให้บริการรักษาพยาบาล และด้านบริหารงานด้านบัญชีการเงิน การบริหารงานบุคคล และการบริหารคลังยาและเวชภัณฑ์ ได้ครอบคลุมครบถ้วน และทางโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ได้ใช้ ซอฟต์แวร์โรงพยาบาลของบริษัท เอสเอสบี จำกัด มานาน และซึ่งเป็นซอฟต์แวร์ รุ่นเก่าที่ไม่ค่อยตรงกับสถานการณ์ การใช้ข้อมูลในยุคปัจจุบันเท่าที่ควร

ในการสำรวจความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานต่อผลการดำเนินงานของ ซอฟต์แวร์ โรงพยาบาล ในด้าน ประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว ความสะดวกในการทำงานรวมทั้งความถูกต้องของข้อมูล เพื่อรวบรวมปัญหาและข้อเสนอแนะของพนักงานมาทำการปรับปรุงและคัดสรร จากสภาพปัจจุบันและปัญหาการใช้ คอมพิวเตอร์เพื่อการบริหารงานของโรงพยาบาล ทำให้มีผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) ว่าพนักงานผู้ปฏิบัติงานมีความต้องการเลือกซอฟต์แวร์โรงพยาบาล ให้เหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ

สาเหตุที่เลือกศึกษาความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานต่อ ซอฟต์แวร์ โรงพยาบาล เนื่องจาก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกที่ดีของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติและความรู้สึกที่ดีเกิดจากความต้องการหรือแรงจูงใจของผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งได้รับการตอบสนอง ส่งผลให้ความเครียดลดระดับลง เพราะหากผู้ปฏิบัติงานขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหรือเกิดความขัดแย้งในการปฏิบัติงานย่อมส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานลดต่ำลงด้วย ทั้งนี้ปัจจัยความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีผลเกี่ยวเนื่องถ้าพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน จะทำให้องค์กรสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1 เพื่อศึกษาความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานต่อผลการดำเนินงาน ของ ซอฟต์แวร์ โรงพยาบาล(SSB) ในด้านความรวดเร็ว ประสิทธิภาพ ความสะดวกในการทำงานและความถูกต้องของข้อมูล

2 เพื่อศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานที่ใช้ซอฟต์แวร์โรงพยาบาล (SSB) ในการปฏิบัติงาน

ความสำคัญของการวิจัย

1 ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานต่อการปฏิบัติงานตามระบบโปรแกรมในด้านความรวดเร็ว ประสิทธิภาพ ความสะดวกในการใช้งานและความถูกต้องของข้อมูลของซอฟต์แวร์โรงพยาบาล ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค

2 ผลการศึกษานี้จะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและสรรหาคัดเลือกโปรแกรมโรงพยาบาลที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

3 เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้า สำหรับผู้สนใจทั่วไปได้ใช้ประโยชน์ในการศึกษาค้นคว้าต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหาการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นการสำรวจความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของระบบซอฟต์แวร์โรงพยาบาล(SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือพนักงานในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ที่ได้ใช้โปรแกรมโรงพยาบาลในการทำงานและพนักงานที่ได้นำข้อมูลจากโปรแกรมโรงพยาบาลไปใช้งาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า มีจำนวนพนักงาน 700 คน แบ่งออกเป็น ฝ่ายประกอบด้วย ฝ่ายการแพทย์ ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายบริการ ฝ่ายอำนวยความสะดวก ฝ่ายพัฒนาคุณภาพและฝ่ายพัฒนาธุรกิจ โดยใช้วิธีการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างที่จะเป็นตัวแทนของประชากรจากสูตร ทาโร ยามาเน่ (Yamane 1970 580-581) ได้กลุ่มตัวอย่างประมาณทั้งสิ้น 255 คน และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อน ของแบบสอบถาม โดยบวกเพิ่ม 10% ได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 280 คน โดยมีวิธีการคำนวณจากสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne}^2$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ Probability Stratified Random Sampling ซึ่งเลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานทั้ง 5 ฝ่าย ของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแคดังต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงการสุ่มตัวอย่างระดับชั้นอย่างมีสัดส่วน (Probability Stratified Random Sampling)

ฝ่าย	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนตัวอย่าง(คน)
ฝ่ายการแพทย์	85	33
ฝ่ายการพยาบาล	357	143
ฝ่ายอำนวยการกลาง	62	27
ฝ่ายบริการ	157	62
ฝ่ายคุณภาพและพัฒนาธุรกิจ	39	15
รวม	700	280

ที่มา แผนกบุคคล โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค (2547, มิถุนายน)

ขั้นที่ 2 การเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้แบบ Convenience Sampling โดยการพิจารณาตามความสะดวก

ตัวแปรที่ศึกษา

1 ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 เพศ

1.1.1 ชาย

1.1.2 หญิง

1.2 อายุ

1.2.1 ต่ำกว่า 21 ปี

1.2.2 21- 25 ปี

1.2.3 26-30 ปี

1.2.4 31-35 ปี

1.2.5 36-40 ปี

1.2.6 41 ปีขึ้นไป

1.3 สถานภาพการสมรส

1.3.1 โสด

1.3.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1 4 ระดับการศึกษา

1 4 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1 4 2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

1 4 3 สูงกว่าปริญญาตรี

1 5 ระดับตำแหน่งงาน

1 5 1 ระดับปฏิบัติการ

1 5 2 ระดับบังคับบัญชา

1 6 อายุงาน

1 6 1 น้อยกว่า 1 ปี

1 6 2 1-4 ปี

1 6 3 5-8 ปี

1 6 4 9-12 ปี

1 6 5 13-16 ปี

1 6 6 17 ปีขึ้นไป

1 7 รายได้ต่อเดือน

1 7 1 ไม่เกิน 7,000 บาท

1 7 2 7,001 – 10,000 บาท

1 7 3 10,001 – 15,000 บาท

1 7 4 15,001 – 20,000 บาท

1 7 5 20,001 – 30,000 บาท

1 7 6 30,000 บาทขึ้นไป

1 8 ผลการดำเนินงานตามลักษณะของโปรแกรมโรงพยาบาล

1 8 1 ความรวดเร็วในการทำงาน

1 8 2 ประสิทธิภาพในการทำงาน

1 8 3 ความสะดวกในการทำงาน

1 8 4 ความถูกต้องของข้อมูล

2 ตัวแปรตามได้แก่ความพึงพอใจโดยรวม ของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของซอฟต์แวร์โรงพยาบาล ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค

นิยามศัพท์ เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในความหมาย หรือคำจำกัดความของคำบางคำที่ควรทราบในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงขอกำหนดความหมายและขอบเขตของคำต่าง ๆ ไว้ดังต่อไปนี้

1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ หรือปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึงลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลซึ่งเป็นสภาพทางกายภาพในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึงตัวแปรต่าง ๆ ตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ในสมมุติฐานซึ่งได้แก่

1 1 เพศ หมายถึงสถานภาพที่ได้รับแต่กำเนิด จำแนกเป็นเพศชายและเพศหญิง

1 2 อายุ หมายถึงอายุเต็มของพนักงานนับตามปฏิทินจนถึงวันตอบแบบสอบถาม

1 3 สถานภาพสมรสหมายถึง ลักษณะที่ดำรงอยู่ในสังคมซึ่งในที่นี้ประกอบด้วย

โสด สมรส หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่

1 4 ระดับการศึกษาที่สำเร็จ หมายถึง วุฒิการศึกษาชั้นสูงสุดของพนักงานแต่ละคน

1 5 อายุการปฏิบัติงาน หมายถึง อายุการทำงานของพนักงานแต่ละคนที่ได้ปฏิบัติงานมาตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงปัจจุบัน (เศษเกิน 6 เดือนขึ้นไปให้ถือเป็น 1 ปี)

1 6 รายได้ต่อเดือน หมายถึง เงินรายได้รวมค่าเงินเดือนและค่าเวรเสริมล่วงเวลาในแต่ละเดือนของพนักงานโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค

1 7 ระดับตำแหน่งงาน หมายถึงตำแหน่งของพนักงานแต่ละคนที่ดำรงตำแหน่งในปัจจุบัน

1 7 1 พนักงานระดับบังคับบัญชา หมายถึง ตำแหน่งของพนักงานแต่ละคนที่ดำรงตำแหน่งในระดับตั้งแต่หัวหน้าหน่วยงาน หัวหน้าแผนก ผู้จัดการ ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้อำนวยการโรงพยาบาล

1 7 2 พนักงานระดับปฏิบัติงาน หมายถึงพนักงานที่ดำรงตำแหน่งในระดับเจ้าหน้าที่แต่ละหน่วยงาน

2 ซอฟต์แวร์หรือโปรแกรม หมายถึงชุดคำสั่งที่ควบคุมให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงาน และเป็นชุดคำสั่งงาน อาจเรียกได้ว่าซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมโดยมีโปรแกรมเมอร์ หรือผู้เขียนโปรแกรมเขียนมาเพื่อใช้ในวัตถุประสงค์ต่าง ๆ กับเช่น ซอฟต์แวร์ระบบ และซอฟต์แวร์ประยุกต์ ทั้งสองระบบนำมาสัมพันธ์กัน เพื่อสั่งการทำงานต่าง ๆ ในคอมพิวเตอร์ ตัวอย่างเช่นซอฟต์แวร์แพ็คเกจประเภทต่าง ๆ ที่มีจำหน่ายในท้องตลาด สำหรับงานบัญชี ระบบงานจ่ายค่าตอบแทน งานบริการต่าง ๆ ระบบการคำนวณภาษี ระบบงานโรงแรม ระบบงานโรงพยาบาล ระบบงานสังคม ระบบงานห้องสมุด การพิมพ์ป้ายชื่อ โปรแกรมประยุกต์ต่าง ๆ เหล่านี้ส่วนใหญ่จะใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์

3 โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป หมายถึงระบบโปรแกรมประยุกต์ที่ใช้ในโรงพยาบาล เพื่อการให้บริการต่าง ๆ สำหรับโปรแกรมที่ทางโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแคใช้ได้มีการเขียนและพัฒนา เพื่อนำมาใช้งานโดยบริษัท เอส เอส บี จำกัด มีระบบการทำงานหลักคือ

3.1 ระบบการบริการผู้ป่วยของโรงพยาบาล เช่น ระบบเวชระเบียนผู้ป่วย ระบบการตรวจรักษาของแพทย์ ระบบการให้บริการของพยาบาล ระบบการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ(Lab) และการเอ็กซเรย์ (X-Ray) ระบบการเงิน ระบบการจ่ายยา ระบบห้องพักรักษาผู้ป่วยทั้งประเภทผู้ป่วยหนัก ผู้ป่วยฉุกเฉิน ผู้ป่วยวิกฤติ ระบบกายภาพบำบัด ระบบทันตกรรม ระบบห้องล้างไต ระบบห้องผ่าตัด ระบบห้องเด็กกอด ระบบห้องคลอด

3.2 ระบบการบริหารสำนักงานโรงพยาบาล เช่น ระบบงานบัญชี ระบบการจัดซื้อ ระบบบริหารงานบุคคล ระบบคลังสินค้า

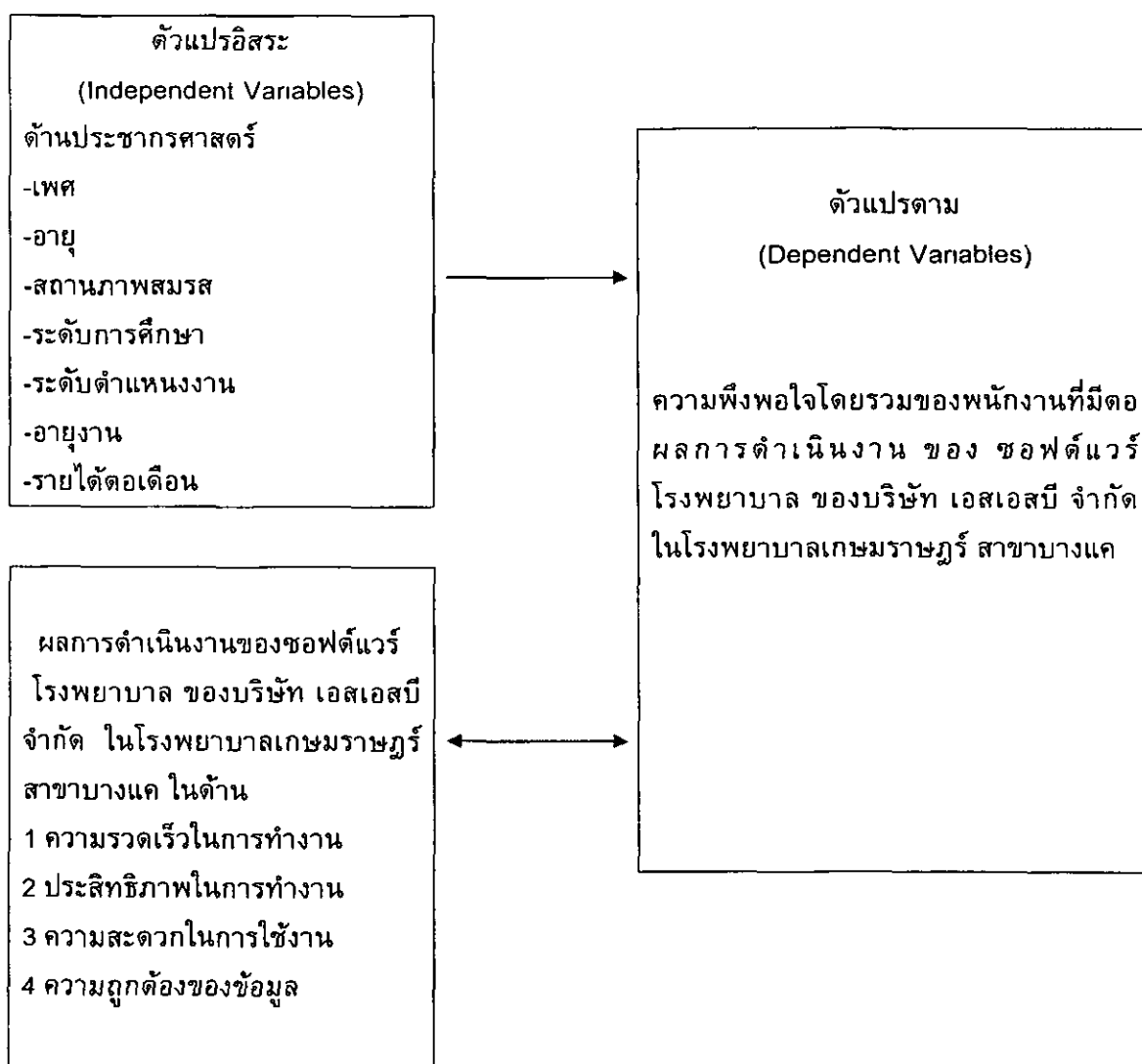
4 ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ที่มีต่อการดำเนินงานของซอฟต์แวร์โรงพยาบาลของบริษัท เอส เอส บี จำกัด ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค หมายถึง ทศนคติและความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อ ผลการดำเนินงานในด้านความรวดเร็วในการทำงาน ประสิทธิภาพ ความสะดวกในการทำงานและความถูกต้องของข้อมูลมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ จำกัด สาขาบางแคแล้วแสดงออกมาในลักษณะที่ ชอบหรือไม่ชอบ

5 ทศนคติ หมายถึงความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ หรือความคิดทัศนคติ เป็นสิ่งที่จะชักนำให้บุคคลเปลี่ยนแปลงการกระทำ และมีการประเมินความพอใจหรือไม่พอใจ ความรู้สึกและท่าที ที่คนเรามีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด และการลักษณะของทัศนคติเป็นความโน้มเอียงที่เรียนรู้ให้เกิดการกระทำที่สอดคล้องกับลักษณะที่พึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ทั้งในเชิงบวกและเชิงลบ โดยมีส่วนประกอบด้วย ส่วนความรู้ความเข้าใจ ส่วนของความรู้สึกที่เกี่ยวกับอารมณ์ ซึ่งเป็นความพอใจหรือไม่พอใจสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และสวนของแนวโน้มการกระทำที่เกิดจากทัศนคติเป็นตัวกำหนด

6 ผลการดำเนินงาน หมายถึงความสามารถของโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในโรงพยาบาลของบริษัท เอส เอส บี จำกัด ของแต่ละบุคคลในการที่จะพิจารณาหรือผลจากข้อเท็จจริงว่า โปรแกรมมีความเหมาะสมกับลักษณะงานของโรงพยาบาล และผลที่ได้จากการใช้โปรแกรมทำให้ผู้ปฏิบัติงานพอใจหรือไม่พอใจในการใช้โปรแกรม และโปรแกรมสามารถแก้ปัญหาการทำงานให้รวดเร็วมีประสิทธิภาพ และมีการรายงานผลเที่ยงตรงแม่นยำ มีระบบการควบคุมที่เหมาะสมกับแต่ละระบบงาน และได้รับความสะดวกในการเข้าถึงโปรแกรมต่าง ๆ ในการใช้งาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงาน ซอฟต์แวร์โรงพยาบาล ของ บริษัท เอส เอส บี จำกัด ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค โดยมีกรอบในการวิจัยดังนี้



สมมุติฐานในการวิจัย

ข้อที่ 1 พนักงานที่มี เพศ ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

ข้อที่ 2 พนักงานที่มี อายุ ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

ข้อที่ 3 พนักงานที่มี สถานภาพสมรส ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

ข้อที่ 4 พนักงานที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

ข้อที่ 5 พนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงาน ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

ข้อที่ 6 พนักงานที่มี อายุงาน ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

ข้อที่ 7 พนักงานที่มี รายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

ข้อที่ 8 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ในด้านความรวดเร็วในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

ข้อที่ 9 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ในด้าน ประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

ข้อที่ 10 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ใน ความสะดวกในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

ข้อที่ 11 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ใน ด้านความถูกต้องของข้อมูล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของ ซอฟต์แวร์ โรงพยาบาล ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ โดยรวมของพนักงานในการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูปในการทำงานในด้าน ความรวดเร็วในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความสะดวกในการใช้ และด้านความถูกต้องของข้อมูล เพื่อที่จะได้นำมาเป็นกรอบในการวิเคราะห์และสนับสนุนการศึกษาได้แก่

- 1 ทฤษฎีความพึงพอใจ
- 2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
- 3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงาน
- 4 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และการบริการ
- 5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคล
- 6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ
- 7 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
- 8 แนวคิดเรื่องการจัดการเกี่ยวกับระบบสารสนเทศคอมพิวเตอร์
- 9 แนวคิดการบริหารจัดการทรัพยากรด้านซอฟต์แวร์
- 10 เอกสารระบบงานของ Hospital Software (SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค
- 11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1 ทฤษฎีความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่อยู่ในความรับผิดชอบ อันเป็นผลมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน เช่นลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน ความมั่นคง ก้าวหน้า การได้รับการยอมรับนับถือ และความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงาน การจัดระบบงาน ถ้าหากบุคคลมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำอยู่ จะเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ส่งผลต่อความสำเร็จของงาน(อัญชลี สงวนสัตย์ 2546 23)

ทฤษฎีความพึงพอใจของนักการตลาด ระบุว่าผลประโยชน์จากคุณสมบัติผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ เกิดจากนักการตลาดและฝ่ายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจะต้องสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้บริโภค โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม(Value Added) การผลิต(Manufacturing) และการตลาด(Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม(Total quality)

ให้แก่ผู้บริโภค โดยพยายามสร้างคุณค่าเพิ่ม(Value Added) การผลิต(Manufacturing) และการตลาด (Marketing) รวมทั้งมีการทำงานร่วมกับฝ่ายต่าง ๆ โดยยึดหลักการสร้างคุณภาพรวม(Total quality) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน (Comparative differentiation) คุณค่าที่มอบให้แก่ผู้บริโภคต้องมากกว่าต้นทุนของผู้บริโภค ต้นทุนของผู้บริโภคส่วนใหญ่คือราคาสินค้า(Price) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ 2541 45-48)

ทฤษฎีความพึงพอใจของนักมนุษยศาสตร์ เป็นทฤษฎีว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ ความรู้สึกในทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกทุกชนิดของมนุษย์จะตกอยู่ในกลุ่มความรู้สึกสองแบบนี้ ความรู้สึกทางบวกคือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วจะทำให้เกิดความสุข เป็นความรู้สึกที่แตกต่างจากความรู้สึกทางบวกอื่นๆ กล่าวคือเป็นความรู้สึกที่มีระบบย้อนกลับความสุข สามารถทำให้เกิดความสุข หรือความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้นได้อีก ดังนั้นจะเห็นได้ว่าความสุขเป็นความรู้สึกที่สลับซับซ้อน และความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่าความรู้สึกทางบวกอื่นๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวกและความสุขมีความสัมพันธ์กันอย่างสลับซับซ้อน และระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า "ระบบความพอใจ" โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพอใจมีความรู้สึกในทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจสามารถแสดงออกในรูปของความรู้สึกทางบวกแบบต่างๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์ สิ่งที่ทำให้เกิดความรู้สึกหรือสร้างให้เกิดความพอใจแก่มนุษย์ ได้แก่ทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) การวิเคราะห์ระบบความพอใจ เป็นการศึกษาทรัพยากรหรือสิ่งเร้าแบบใดเป็นสิ่งที่ต้องการที่จะทำให้เกิดความพอใจและความสุขแก่มนุษย์ เนื่องจากทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Stimulus) นั้นมีจำกัด ดังนั้นความพอใจจะเกิดขึ้นได้มากที่สุดเมื่อมีการจัดการทรัพยากร (Resource) หรือสิ่งเร้า (Resource) ที่มีอยู่อย่างถูกต้องและเหมาะสม (ปณต คงวิโรจน์ 2539 36-37)

จากทั้งสองแนวคิดทฤษฎีข้างต้น สรุปได้ว่าความพึงพอใจของบุคคล เป็นระดับความรู้สึกที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์ที่ได้รับกับความคาดหวัง หากผลประโยชน์ที่ได้รับมีมากกว่าความคาดหวังจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางบวกคือรู้สึกพึงพอใจ ในขณะเดียวกันหากผลประโยชน์ที่ได้รับมีน้อยกว่าความคาดหวังจะส่งผลให้เกิดความรู้สึกทางลบคือรู้สึกไม่พึงพอใจ

2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

แนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการทำงานได้รับความสนใจและมีการวิพากษ์วิจารณ์ถึงความสำคัญต่อการบริหารงาน มาตั้งแต่ในต้นกลางศตวรรษที่ 20 ต่อเนื่องกันมาจนถึงปัจจุบัน ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายของคำว่าความพึงพอใจจากนักวิชาการหลายท่านดังต่อไปนี้

ล็อก (Lock 1976 1297-1349) ได้สรุปว่าความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึงสภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกและเจตคติของบุคคลที่มีผลต่องานที่เขาปฏิบัติงานอยู่โดยแสดงออกมาเป็นความสนใจ กระตือรือร้น เต็มใจ ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานเช่นลักษณะตัวงาน (Work)

จะเป็นองค์ประกอบ สำคัญขั้นต้นในการทำงานก่อนว่ามีปัจจัยใดบ้าง จากการศึกษารวบรวม ผลงานวิจัยและการสำรวจของนักวิจัยและนักการศึกษาหลายท่าน สามารถสรุปองค์ประกอบพื้นฐาน ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ

สเตรสส์และเซเลส (Strass and Sayless 1960 119) กล่าวถึงความพึงพอใจในงานเป็น ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคคล จะรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นได้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถ ตอบสนองความต้องการพื้นฐานบุคคลได้

โยเดอร์ (Yoder 1958 6) ให้ความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นความพึงพอใจใน งานที่เมื่อทำงานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทน ทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจและสามารถสนองความ ต้องการของเขาได้ หมายถึงทุกสิ่งทุกอย่างที่ลดความตึงเครียดของพนักงานให้น้อยลง ถ้ามีความตึง เครียดมากก็จะเกิดความไม่พอใจในการทำงาน ความเครียดเป็นผลรวมจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อใดที่ความต้องการได้รับการตอบสนองความเครียดจะลดลง ซึ่งเป็นผลให้เกิดความพึงพอใจ

คิเซลลีและคนอื่น ๆ (Ghiselle and others 1955 430) กล่าวว่า องค์ประกอบที่ก่อให้เกิด ความพึงพอใจในงานที่สำคัญมี 3 ประเภทคือ

- 1 ระดับอาชีพ ถ้าอาชีพนั้นอยู่ในสถานะสูง เป็นที่ยอมรับนับถือของคนทั่วไป ก็จะเป็นที่ พอใจของผู้ประกอบอาชีพนั้น ๆ
- 2 สภาพการทำงาน ต้องมีลักษณะสะดวก สบาย เหมาะสมต่อสภาพการปฏิบัติงาน
- 3 อายุผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุ 25-34 ปี และระหว่าง 45-58 ปี มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่า กลุ่มอายุน้อย ๆ

กิลเมกซ์ และคนอื่น ๆ (Gilmer and others 1966 280) ได้สรุปองค์ประกอบต่าง ๆ ที่ส่งผล กระทบต่อความพึงพอใจในการทำงานในด้านลักษณะงานที่ทำ ถ้าตรงกับความสามารถของบุคคลก็ จะทำให้เกิดความพอใจในการทำงาน

อีเวนส์ (Evant 1971 31) สรุปว่าความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยให้บุคคลกร ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ อันจะส่งผลให้หน่วยงานและองค์กรเกิดประสิทธิภาพในการ ทำงาน ความพึงพอใจเป็นสิ่งมีอิทธิพลต่อผลผลิตของงานและในองค์การย่อมมีสิ่งที่จะก่อให้เกิดความ พึงพอใจหลายประการ

เอลตัน มาโยและคณะ (Zeton Mayo) ได้สรุปว่าความความพึงพอใจจะนำไปสู่การปฏิบัติงานที่ มีประสิทธิภาพ ถ้าบุคคลมีความพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ เขาสามารถทำให้ผลผลิตสูงขึ้นและทำ ให้มีกำไรเพิ่มขึ้น

บลูมและเนย์เลอร์ (Bloom and Neyler 1968 364) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลมา จากงานและปัจจัยต่าง ๆ เช่น ปริมาณงานและการยอมรับในด้านความสามารถ ค่าจ้างแรงงานและ ทักษะคติ

เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg 1959 98) ได้คิดทฤษฎีการจูงใจแบบมีปัจจัย 2 ด้าน คือปัจจัยด้านความพึงพอใจและด้านไม่พึงพอใจ โดยกล่าวว่า ปัจจัยที่จะสร้างความพึงพอใจได้นั้น จะต้องเป็นปัจจัยพิเศษนอกเหนือไปจากที่ผู้อื่นมีและควรหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดมีสิ่งที่จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ

กู๊ด(Good 1973 320) กล่าวว่า ความพึงพอใจหมายถึงระดับความรู้สึกพอใจซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจและทัศนคติที่ดีของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541 94) ให้นิยามความรู้สึกหรือทัศนคติว่า เป็นการประเมินหรือการตัดสินใจเกี่ยวกับความชอบหรือความไม่ชอบ ในวัตถุ คน หรือ เหตุการณ์ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนคนหนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง โดยความรู้สึกหรือทัศนคติเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ (พอใจหรือไม่พอใจ) เป็นท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน และความพึงพอใจในการทำงานหมายถึงความรู้สึกหรือทัศนคติที่บุคคลมีต่องานที่รับผิดชอบหากบุคคลมีความรู้สึกหรือทัศนคติที่ดีต่องานที่ทำอยู่ จะเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

สรุปจากแนวคิดเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้มีความสำคัญต่อการบริหารงาน ทำให้ผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายของคำว่าความพึงพอใจจากนักวิชาการหลายท่าน เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการศึกษาความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ที่พนักงานใช้ในการปฏิบัติงานว่ามีความพึงพอใจโดยรวมด้านใดบ้างและมีผลต่อการบริหารงานโรงพยาบาลให้มีประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อความเติบโตขององค์กร

3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการวัดผลการดำเนินงาน

การวัดผล หมายถึงการกะ หรือประมาณว่าการดำเนินงานมีคุณภาพครบถ้วน มีประสิทธิภาพ ได้ตามมาตรฐานต่าง ๆ มากหรือน้อยเพียงใด เช่นการวัดผลคุณภาพการศึกษา ว่าได้มีการวัดผลคุณภาพภายใน คือการวัดผลคุณภาพการศึกษาของสถานศึกษาเอง และการวัดผลคุณภาพภายนอกคือ การวัดผลคุณภาพสถานศึกษา ซึ่งสำนักงานรับรองมาตรฐานสถานศึกษาเป็นผู้วัดผล มีการกำหนดมาตรฐานที่ใช้ในการวัดผลในด้านต่าง ๆ ไว้ในการวัดผล(มหาวิทยาลัยขอนแก่น 2547)

ไทยเรตติ้งและบริการข้อมูล(Thai Rating and Information Service 2547) ได้กล่าวถึงการวัดผลว่า ในช่วงที่ภาวะ การฟื้นตัวทางเศรษฐกิจของประเทศ สภาวะการแข่งขันที่รุนแรง สภาพแวดล้อมของธุรกิจที่เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม เช่น กฎเกณฑ์ กฎหมาย การเปิดเสรี เป็นต้น ทำให้มีความจำเป็นต้องมีเครื่องมือที่เป็นระบบในการวัดผลการดำเนินงาน เพื่อให้องค์กรสามารถใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์และพัฒน่องค์กรที่สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ กลยุทธ์และภารกิจขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปรับปรุงกระบวนการและหลักเกณฑ์การวัดผลให้สอดคล้องกับ

หน่วยงานจะเป็นประโยชน์แก่หน่วยงานที่ได้รับการวัดผลในการพัฒนาศักยภาพการดำเนินงานและปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากนี้แล้วผลการวัด ยังนำไปใช้เป็นเกณฑ์ในการปรับปรุงผลการดำเนินงานและนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพจากแหล่งข้อมูลที่เชื่อถือได้มาวิเคราะห์และประเมิน โดยครอบคลุมทางด้านประสิทธิผล ประสิทธิภาพ การสนองประโยชน์ต่อผู้บริหารและผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารงานและพัฒนาองค์กร การกำกับดูแลที่ดี และยังใช้ในการวิเคราะห์ภาวะอุตสาหกรรม ธุรกิจ การเงิน ตลอดจนพิจารณาการบริหารโครงการต่าง ๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์

การวัดผลและการปรับปรุงการดำเนินงาน ด้านระบบการวัดผลการปฏิบัติงาน วัดผลการปฏิบัติการด้วยตัวชี้วัดในเชิงปริมาณและคุณภาพ การวัดผลทุกระดับ มีการติดตามการประเมินผลทางด้านประสิทธิภาพและประสิทธิผล วัดความคุ้มค่าในการลงทุนการใช้ทรัพยากรที่เหมาะสม และนำมาวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงาน เพื่อให้มีข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารนำมาปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่องค์กรได้รับจากระบบวัดผลการดำเนินงานประกอบด้วย

1 การสนับสนุนและส่งเสริมวิสัยทัศน์และกลยุทธ์ขององค์กรด้วยการถ่ายทอดวิสัยทัศน์ กลยุทธ์ต่าง ๆ ขององค์กรลงสู่การปฏิบัติที่เป็นรูปธรรมและสัมฤทธิ์ผลโดยผ่านการกำหนดตัวชี้วัดผลการดำเนินงานและเป้าหมายเชิงกลยุทธ์

2 การตรวจสอบสถานะขององค์กรโดยใช้ตัววัดผลเพื่อประโยชน์ เช่นการเทียบกับองค์กรอื่น ๆ

3 การวัดผลการดำเนินงานเพื่อสื่อถึงสถานะขององค์กร เช่นเป็นบริษัทในตลาดหลักทรัพย์

4 การยืนยันถึงลำดับความสำคัญ การวัดผลช่วยให้การบริหารงานเป็นไปตามแผนงาน เป็นเครื่องมือในการควบคุมการบริหารงาน ให้มีความชัดเจนในการปฏิบัติและมีการติดตามผลงานและยังมีการเลือกโครงการลงทุนต่าง ๆ ที่ต้องคำนึงถึงผลกระทบต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

5 การวัดผลช่วยในการนำไปขยายผลด้านต่าง ๆ เช่นกระตุนการทำงาน กำหนดเกณฑ์ต่าง ๆ

6 การวัดผลเป็นการสร้างความเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับว่าเป็นองค์กรที่มีศักยภาพมีระบบการวัดผลที่เป็นมาตรฐาน มีการบริหารจัดการที่ดี

การเคหะแห่งชาติ (2546) ได้กล่าวเรื่องการวัดผลการดำเนินงานของรัฐวิสาหกิจ เพื่อมุ่งหวังที่จะปรับปรุงประสิทธิภาพการดำเนินงานให้สูงขึ้น มีการเปลี่ยนแนวคิด การกำกับดูแล การควบคุม และการวัดผลการดำเนินงาน จัดเป็นระบบการวัดผลประกอบด้วย ด้านประสิทธิผลและประสิทธิภาพการดำเนินงาน ด้านการตอบสนองประโยชน์ให้ผู้มีส่วนได้เสีย ด้านการบริหารและพัฒนาองค์กร ด้านการกำกับดูแลองค์กร ผลคะแนนจากการวัดผลนำไปเป็นประโยชน์ปรับปรุงองค์กรแต่ละด้าน

ชัยรัช เสาวพงษ์ (2546) กล่าวถึงการวัดผลการสอนของอาจารย์ ว่าระบบการวัดผลประกอบด้วย การทำแบบสำรวจความคิดเห็น(Questionnaire) การทำแบบทดสอบ (Test) การคิด

คำนวณคะแนนและการตัดเกรด (Score & Grade) สถิติการใช้งานระบบ (Tracking/ Process Report)

สรุปจากแนวคิดเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการวัดผลการดำเนินงาน มีความสำคัญต่อการนำมาศึกษาด้านการวัดผลการดำเนินงานของโปรแกรมสำเร็จรูปที่ใช้ในการดำเนินงานของโรงพยาบาล ว่ามีความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรม ในด้านความมีประสิทธิภาพ ความรวดเร็ว ความสะดวก และความถูกต้องของข้อมูลที่ใช้ในการทำงานที่ และผู้วิจัย ได้นำเอาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการวัดผลการดำเนินงานมาประกอบการตั้งสมมุติฐานในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

แนวคิดเกี่ยวกับการวัดผล

การวัดผลคือการกำหนดค่าที่เป็นตัวเลขเพื่อแทนคุณสมบัติของสิ่งนั้นหรือคือการวัดปริมาณหรือคุณภาพที่นิยมใช้ตัวเลขเป็นเครื่องกำหนดค่าแกสิ่งนั้น การวัดผล (Measurement) เป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับการทดสอบ เพราะเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องกัน การวัดผลได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

วาสนา ประवालพฤกษ์ (2544 : 15) กล่าวว่า การวัดผลหมายถึงกระบวนการที่จะกำหนดปริมาณของสิ่งของที่ต้องการวัด ออกมาเป็นจำนวนหรือตัวเลข ซึ่งใช้แทนคำอธิบายหรือคุณลักษณะที่กำลังวัด โดยจะอธิบายลักษณะส่วนบุคคลให้อยู่ในรูปของระดับของคุณลักษณะนั้นแบบต่อเนื่อง

บุญชม ศรีสะอาด (2540 : 21) กล่าวว่า การวัดผลหมายถึงการกำหนดตัวเลขหรือสัญลักษณ์อื่น ๆ แทนปริมาณหรือคุณภาพหรือคุณลักษณะและสอดคล้องกับ บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2535 : 15) กล่าวว่า การวัดผลเป็นกระบวนการเชิงปริมาณ ในการกำหนดค่าเป็นตัวเลขหรือสัญลักษณ์ ที่มีความหมายแทนคุณลักษณะของสิ่งวัด

พิชิต ฤทธิ์จัญญ (2544 : 13) กล่าวว่า การวัดผลหมายถึงกระบวนการกำหนดตัวเลขหรือสัญลักษณ์ให้กับบุคคล สิ่งของ หรือเหตุการณ์อย่างมีกฎเกณฑ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แทนปริมาณหรือคุณภาพหรือคุณลักษณะที่จะวัด

วารินทร์ สายโฮบเอื้อ (2542 : 11) กล่าวว่า การวัดผล หมายถึงกระบวนการหรือวิธีการที่ทำให้ได้มาซึ่งตัวเลขหรือจำนวน เพื่อแทนปริมาณหรือคุณภาพของสิ่งที่จะวัด อาจจะเป็นสิ่งของผลงานหรือคุณลักษณะบางอย่างในตัวบุคคล วิธีการที่ได้มาซึ่งตัวเลขในการวัดนั้น จะต้องเป็นมาตรฐานที่ยอมรับทั่วไป เช่นการวัด ความสูง การชั่งน้ำหนัก ความสามารถในการคิดเลข

แม็คมิลแลน (Mcmillan 2001 : 10) กล่าวว่า การวัดผลเป็นกระบวนการที่มีระบบในการกำหนด ตัวเลข จำนวน ให้กับกาปฏิบัติงานนั้น ๆ

ออสเตอร์ฮอฟ (Oosterhof 1994 : 5) กล่าวว่า การวัดผลเป็นการกำหนดคุณลักษณะของบุคคลหรือกลุ่มบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคคลเหล่านั้นคือ นักเรียน

ฮ็อปกินส์ และ แอนทีส (Hopkins and Antes 1990 : 7) กล่าวว่า การวัดผลหมายถึงกระบวนการที่กำหนดตัวเลข จากการสังเกตคุณลักษณะบางอย่างของสิ่งของ บุคคล หรือเหตุการณ์

ภัทรา นิคมานนท์ (2537 6-7)กล่าวว่า การวัดผลมีส่วนสำคัญและเกี่ยวข้องกับการประเมิน เพื่อได้ทราบถึงเจตคติ ของผู้ตอบแบบสอบถามและต้องวัดให้ตรงกับวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะวัด ผลของการวัดจะไม่ก่อให้เกิดข้อผิดพลาดในการนำไปใช้ แบบทดสอบที่วัดต้องตรงกับคุณลักษณะที่ต้องการวัด และผู้วัดต้องมีความเข้าใจในสิ่งที่วัด การเลือกใช้เครื่องมือในการวัดต้องเหมาะสมครบถ้วน การวัดผลเป็นผลเกิดจากการนำเครื่องมือไปทดสอบกับผู้สอบแล้วกำหนดตัวเลขหรือสัญลักษณ์แทนคุณลักษณะของสิ่งที่วัด การนำเครื่องมือวัด มาทำการทดสอบกับผู้ใช้งาน จะได้ผลในเชิงปริมาณหรือสัญลักษณ์แทนสิ่งวัด การที่จะทำให้การวัดผลมีประสิทธิภาพ ต้องมีการใช้เครื่องมือที่หลากหลายในการวัดเพื่อให้มีความคลาดเคลื่อนน้อย เช่นการใช้แบบสอบถามที่มีคำถามที่ไม่กำกวม และเครื่องมือที่วัดต้องครอบคลุมเนื้อหาให้ได้มากที่สุด

สรุปการวัดผล การวัดผลคือการกำหนดค่าที่เป็นตัวเลขเพื่อแทนคุณสมบัติของสิ่งนั้นหรือคือการวัดปริมาณหรือคุณภาพที่นิยมใช้ตัวเลขเป็นเครื่องกำหนดค่าแก่สิ่งนั้น และการวัดผลเป็นกระบวนการที่กระทำไปอย่างเป็นระบบเพื่อทำการกำหนดคุณภาพหรือคุณค่าของสิ่งที่วัด โดยการเปรียบเทียบกับมาตรฐาน

สรุปในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาว่าการวัดผล และได้นำมาเป็นส่วนช่วยในการกำหนดเครื่องมือการวัดผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป ว่าได้มีการดำเนินงานแล้วทำให้พนักงานมีความพึงพอใจ เป็นการวัดผลได้ครอบคลุมและมีประสิทธิภาพ สามารถนำไปใช้ในการแก้ปัญหาให้องค์กรได้ถูกต้อง

4 แนวคิดเกี่ยวกับการประเมินผล ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และการบริการ

รัชพนธ์ มาอินทร์ (2547 25) ได้กล่าวไว้ว่า ปัจจุบันแผนงานด้านไอทีขององค์กรส่วนใหญ่มีการปรับเปลี่ยนและขยายตัวพบว่า 1 ใน 3 ขององค์กรที่ใช้คอมพิวเตอร์จะมีการปรับเปลี่ยนระบบใหม่ โดยอายุเฉลี่ยของเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล มีอายุเฉลี่ย 3-4 ปี และอายุของเครื่องแบบโน้ตบุ๊ก มีอายุเฉลี่ยที่ 2-3 ปี ซึ่งพบว่าการลงทุนด้านไอทีมีจำนวนสูง และต้องดูความคุ้มค่าหรือไม่ ต้องมีการวางแผน การวัดผลการดำเนินงานที่ดี ทั้งทางด้านฮาร์ดแวร์ เช่นอายุการใช้งาน ด้านซอฟต์แวร์ที่เมื่อใช้งานนานโปรแกรมต่าง ๆ มีการปรับความสามารถเพิ่มมากขึ้น มีการติดตั้งโปรแกรมเพิ่มขึ้น หรือถอดออก ทำให้โปรแกรมประยุกต์บางตัวมีการกระทบซึ่งกันและกันจนไม่สามารถทำงานได้ และในด้านการบำรุงรักษาเครื่องเก่าจะมีมูลค่าสูง การรับประกันหลังการขายอาจจะมีแตกต่างกัน งบประมาณการบำรุงรักษาที่สูงขึ้นเมื่อสัญญาการรับประกันสิ้นสุดลง และมีความเสี่ยงในการใช้งานมีมากขึ้นและฮาร์ดแวร์เก่าจะทำให้มีปัญหาในการถูกไวรัสโจมตีได้ง่าย ทำให้ระบบไม่มีประสิทธิภาพ การทำงานไม่คงที่ ระบบปฏิบัติการไม่เหมาะสมกับโปรแกรม และทำให้มีมูลค่าความเสียหายมาก

สุพล พรหมมาพันธ์ (2547 :45) กล่าวถึง องค์การที่มีการจัดซื้อฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ ต้องมีกระบวนการในการวัดผลการดำเนินงานของฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์และการบริการที่ตนรับบริการอยู่ ถ้าเป็นองค์กรขนาดใหญ่ ต้องมีเอกสารใบเสนอเพื่อวัดผล ปัจจัยในการวัดผลแบ่งออกเป็นดังนี้

การวัดผลการทำงานของฮาร์ดแวร์ อันดับแรกต้องมีการดูเรื่องรูปลักษณ์และคุณลักษณะขององค์ประกอบในการทำงานซึ่งมีความจำเป็นต้องใช้ นอกจากนี้ต้องมีการประเมินผลเครื่องมือแฟมคอมพิวเตอร์ เครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์รอบข้างต่าง ๆ ที่ใช้ในการเชื่อมต่อ ยังต้องคำนึงถึงงบประมาณ ของจริงหรือทดแทน ความเหมาะสม ความเข้ากันได้ ตัวแบบสามารถขยายได้ ถูกต้องตามหลักกายศาสตร์ เชื่อมต่อได้ง่าย ขอบเขตกว้าง ซอฟต์แวร์ทำงานได้ดี และเป็นระบบในภาพรวม

การวัดผลการทำงานของซอฟต์แวร์ ซอฟต์แวร์นั้นมี 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือ ซอฟต์แวร์ระบบและซอฟต์แวร์ประยุกต์ ในการประเมินผลซอฟต์แวร์นั้น ควรคำนึงถึงความสะดวกใช้ ความสมบูรณ์ ความปลอดภัย การเชื่อมโยง ภาษา เข้ากันได้กับฮาร์ดแวร์ ปัจจัยด้านอื่น ๆ และภาพรวมทั้งหมดของซอฟต์แวร์

การวัดผลการบริการระบบสารสนเทศ ในการประเมินผลควรคำนึงถึงการทำงาน การพัฒนาระบบ การบำรุงรักษา การเปลี่ยนแปลง การฝึกอบรม การทำสำรองข้อมูล การเข้าถึง ตำแหน่งทางธุรกิจ เลือกฮาร์ดแวร์และ ซอฟต์แวร์เหมาะสมและเป็นระบบในภาพรวม

การวัดผลในด้านความปลอดภัยและความสมบูรณ์ ความปลอดภัยในการบำรุงรักษาระบบและความสมบูรณ์ เป็นเรื่องยากต่อการดำเนินงานและเป็นเรื่องที่ต้องทำ ในส่วนของความปลอดภัยนั้น ต้องมีการควบคุมทรัพยากรให้ดี ให้มีข้อผิดพลาดน้อยที่สุด เช่นการวัดผลเกี่ยวกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ดังนี้

1 เกี่ยวกับความเสี่ยง หรือการสำรวจการแสดงระบบเช่นกรณีคลังข้อมูลอาจเสี่ยงต่อความเสียหายได้

2 เกี่ยวกับการทำลาย การเปลี่ยนแปลงข้อมูล ซอฟต์แวร์ที่มีความผิดพลาด ความไม่สะดวกในการใช้คอมพิวเตอร์

3 เกี่ยวกับการควบคุมทั่วไป เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยและความซื่อสัตย์ เช่นการแยกหน้าที่ควบคุม หน้าที่การประมวลผลข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ การควบคุมทางกายภาพ ข้อมูลและความสมบูรณ์ของโปรแกรม การควบคุมการเข้าถึง และการควบคุมการประยุกต์ใช้ เช่นการป้องกันข้อมูลผิดพลาด การทดสอบการทำงานของโปรแกรมต้องเป็นไปด้วยความเหมาะสม

นอกจากนี้ศูนย์สารสนเทศกลางจะต้องมีหน้าที่วัดผลของผลิตภัณฑ์ คือทำหน้าที่วัดผลทั้งผลิตภัณฑ์ใหม่และเก่า เช่นผลิตภัณฑ์ใหม่ต้องวัดว่าผลการทำงานเป็นอย่างไร ประสิทธิภาพดีเพียงไหน ส่วนผลิตภัณฑ์เก่าต้องประเมินว่าสามารถใช้งานต่อไปได้นานเท่าใด ถ้าหมดอายุแล้วหรือคาดว่าจะใช้งานไม่ได้แล้วต้องเลิกใช้ทันที

สรุปจากผลการศึกษาด้านการวัดผลผลิตกันแล้วต้องมีการวัดผลคุณลักษณะของผู้ใช้งาน คอมพิวเตอร์ ว่าผู้ใช้งานในองค์กรมีความพึงพอใจผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์มากน้อยเพียงใดและในด้านใดบ้างเพื่อนำมาวางแผนสนับสนุนผลิตภัณฑ์และการบริการ ให้ผู้ใช้งานได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับซอฟต์แวร์ที่ใช้งาน และทางผู้วิจัยได้นำกรอบในการประเมินผลนี้ไปใช้ประโยชน์ในการวัดผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลที่พนักงานใช้ในการปฏิบัติงาน ถ้าวัดผลแล้วนำมาวางแผนเพื่อนำเสนอกรรมการบริษัทเพื่อ สนับสนุน ปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงระบบสารสนเทศขององค์กรให้เหมาะสม ทำให้พนักงานพึงพอใจ บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ นั้นหมายถึงองค์กรประสบความสำเร็จได้ตามเป้าหมาย

5 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ หมายถึงลักษณะต่าง ๆ ของบุคคลซึ่งเป็นสภาพทางกายภาพ ได้แก่ เพศ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคล ด้านเพศชายหรือหญิง จะมีพฤติกรรมต่างกันตามแต่ละเพศ

อายุ นับว่าเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมบุคคล เนื่องจากการที่มีอายุมากขึ้นนั้นย่อมหมายถึงการมีประสบการณ์ต่าง ๆ มากขึ้น ตลอดจนวุฒิภาวะในการคิดการตัดสินใจก็เปลี่ยนแปลงไปตามอายุที่มากขึ้น (วิไลลักษณ์ พินิจบุญภากร 2546 26-29 , อ้างอิงจาก Hurlock 1964 386-387) ความสนใจจะเปลี่ยนแปลงมากในช่วงต้น ๆ ของการย่างเข้าสู่วุฒิภาวะ และประมาณครึ่งหนึ่งของการเปลี่ยนแปลงทั้งหมดจะตกอยู่ในช่วงอายุระหว่าง 25-30 ปี ประมาณร้อยละ 20 ระหว่างอายุ 35-45 ปี ส่วนอายุระหว่าง 55-65 ปี จะมีการเปลี่ยนแปลงน้อยหรือไม่มีเลย ซึ่งจะเห็นว่าอายุของบุคคลนั้นสามารถนำมาใช้อธิบายและทำนายปรากฏการณ์ต่าง ๆ เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลได้ นักวิชาการจึงได้นำเอาอายุมาเป็นตัวแปรในการวิจัยเพื่อศึกษาพฤติกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์อยู่เสมอ (Wohlwill 1970 49-50) ทั้งนี้เพราะองค์ประกอบทางด้านอายุเป็นตัวกำหนดหรือเป็นตัวชี้พฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคลได้หลายประการ ได้แก่ บทบาททางสังคมของประชากร การปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมใหม่ ๆ ตลอดจนลักษณะการมีส่วนร่วมทางสังคมของบุคคล นอกจากนี้ยังพบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ในกลุ่มที่ใช้วิธีพิจารณาผลงานของบุคคล วุฒิภาวะทางกายและจิตใจของบุคคล การใช้อารมณ์และพฤติกรรมการทำงานโดยสัมพันธ์ในทางบวกแต่มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพการทำงานในสายตาหัวหน้างาน (Waldman and Avolio 1986)

สถานภาพการสมรส หมายถึงภาวะ การเป็นโสด การแต่งงาน และการหย่าร้างหรือเป็นหม้ายของพนักงาน มีการวิจัยศึกษากับพนักงานชายหญิง พบว่าการมีสถานภาพที่แต่งงานและการมีลูกจะเป็นตัวขัดขวางความสำเร็จในอาชีพของผู้หญิง ในขณะที่ผู้ชายที่แต่งงานและมีลูกกลับเป็นการส่งเสริมต่อความสำเร็จในอาชีพ เนื่องจากการถูกมองว่ามีความมั่นคงและมีวุฒิภาวะ (วิไลลักษณ์ พินิจบุญภากร 2546 28, อ้างอิงจาก White Cooper 1994)

ระดับการศึกษา จัดเป็นตัวแปรที่สำคัญที่จะทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสูงขึ้นได้ มีการวิจัยเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของแต่ละระดับการศึกษาพบว่ามีความพึงพอใจต่างกัน

ตำแหน่งงาน เป็นสิ่งที่บอกถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับ ด้านความรู้ความสามารถของบุคคลจากองค์กร

อายุงาน หมายถึงระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในบริษัทเอกชน เริ่มจากวันทำงานวันแรกถึงปัจจุบัน ซึ่งระยะเวลาการทำงานแต่ละคนนั้นจะมีผลต่อการปรับตัวให้เข้ากับสิ่งแวดล้อมในองค์กรนั้น ได้มีผู้ศึกษาเกี่ยวกับระยะเวลาการทำงานหลายคนเช่น เวเลซ(Velez 1972 997) ได้มีการทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยโคลัมเบียพบว่า ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา ตำแหน่งทางวิชาการและอายุงาน มีส่วนทำให้ความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

สรุปจากแนวคิดเรื่องที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคล มีความสำคัญต่อการนำมาศึกษา ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ของบุคคลทั้งด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกันจะทำให้มีความพึงพอใจแตกต่างกัน และผู้วิจัย ได้นำเอาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับลักษณะส่วนบุคคลมาประกอบการตั้งสมมุติฐานในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้

6 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจ

หากองค์กรต้องการให้บุคคลมีแรงจูงใจในการทำงาน จะต้องมีความเข้าใจถึงความต้องการของบุคคล และหาสิ่งจูงใจให้เขาเกิดความพึงพอใจในงาน องค์กรใดมีสิ่งจูงใจมาก บุคคลก็จะเกิดความพอใจสูง สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ดังนั้นองค์กรจะต้องศึกษาเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลโดยใช้วิธีสังเกตและศึกษาพฤติกรรมของบุคคล แล้วนำมาสร้างสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคคล ดังนั้นแนวทางการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการปฏิบัติงานควรครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงานควรครอบคลุมเนื้อหาเกี่ยวกับเรื่องสิ่งจูงใจควบคู่ไปด้วย ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ทำการศึกษาและกล่าวไว้ดังต่อไปนี้

เฮิร์ซเบิร์ก (จันทนา เกตุแก้ว 2546 17-18 , อ้างอิงจาก Herzberh 1959 45-49) ได้ทฤษฎีเนื้อหาของการจูงใจมีการบ่งชี้กำหนดว่าอะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้มนุษย์สร้างและรักษาพฤติกรรมนั้น ๆ ไว้ สาเหตุที่นั้นอาจจะมาจากสภาพภายในตัวบุคคลหรือสภาพแวดล้อมของการทำงาน สำหรับสาเหตุที่เกิดจากตัวบุคคลได้แก่ ความต้องการสิ่งต่าง ๆ ซึ่งจะสร้างแรงขับต่าง ๆ รวมถึงการบ่งชี้ความต้องการจะมีการจัดลำดับอย่างไร ส่วนสาเหตุที่เกิดจากสภาพแวดล้อมได้แก่ ชนิดของสิ่งจูงใจหรือเป้าหมายที่บุคคลพยายามมุ่งไปสู่ ทั้งนี้เพื่อตอบสนองความต้องการหรือแรงขับภายในตนเอง(บุศรา เตียรบรรจง 2546)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Maslow) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์มี ตั้งแต่ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการด้านสังคมหรือได้รับการยอมรับในสังคม ความต้องการมีชื่อเสียงและฐานะทางสังคม และความต้องการความสำเร็จในชีวิตตามความนึกคิดของตน มาสโลว์ มีความเห็นวาทะบุคคลพยายามที่จะตอบสนองความต้องการพื้นฐานให้มากก่อนที่จะเกิดพฤติกรรมมุ่งไปตอบสนองความต้องการระดับเหนือขึ้นไปจนถึงระดับความต้องการที่จะประสบความสำเร็จขั้นสูงสุด ความต้องการขั้นต้น ๆ ต้องได้รับการตอบสนองก่อนขั้นสูง ๆ และจุดสำคัญความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้วทำให้เกิดความพึงพอใจ ความต้องการนั้นก็ไม่เกิดเป็นแรงกระตุ้นอีกต่อไป แต่ความต้องการในระดับสูงกว่าจะกลายเป็นแรงขับหรือแรงจูงใจแทนที่ อันเป็นเหตุทำให้บุคคลต้องสร้างพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนนั้นต่อไป (พฤติกรรมองค์การ 2544 22-23)

ทฤษฎีสองปัจจัย คือปัจจัยแรงจูงใจและปัจจัยสุขอนามัย โดย (Frederick Herzberg 1959 113-115) ได้มีการสำรวจทัศนคติที่มีต่องานจำนวน 200 คน ในสหรัฐอเมริกา พบว่า ความพอใจงานที่ทำและไม่พอใจงานที่เกิดจากกลุ่มปัจจัยเรียกวาปัจจัยจูงใจ คือสิ่งที่ให้ความพอใจ และ ปัจจัยสุขอนามัย คือสิ่งที่ไม่พอใจ

ปัจจัยจูงใจหรือสิ่งที่พอใจ เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้นจะมีความสัมพันธ์กับลักษณะในเนื้องาน ซึ่งเป็นผลโดยตรงจากการปฏิบัติงานได้แก่ ความสำเร็จ การได้รับความยินยอม ความก้าวหน้า ลักษณะของงาน และความรับผิดชอบ

ปัจจัยสุขอนามัย เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดไม่พอใจในการทำงานจะสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมที่อยู่ นอกเนื้องาน หรือเป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานได้ ซึ่งปัจจัยนี้ทำให้คนทำงานได้อย่างมีความสุขได้แก่ สถานภาพ สัมพันธภาพกับผู้ควบคุมบังคับบัญชา กับเพื่อนร่วมงาน กับผู้ใต้บังคับบัญชา นโยบายและการบริหารงานของบริษัท ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน ค่าจ้าง เงินเดือน โอกาสก้าวหน้า สภาพความเป็นอยู่

ทฤษฎีด้านกระบวนการของการจูงใจ เป็นความคาดหวังที่บุคคลมีต่อความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและคาดว่าจะได้รางวัลซึ่งมีปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจของบุคคลที่จะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพได้แก่ ความคาดหวัง ความพยายาม ผลปฏิบัติงาน เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ต้องการ การประเมินนี้จะรวมทั้งความสามารถของเราเอง และการพิจารณาความเพียงพอของปัจจัยสภาพแวดล้อม (บุตรา เตียรบรรจง 2546)

ทฤษฎีด้านการเสริมแรงของการจูงใจ แรงจูงใจของบุคคลสืบเนื่องจากการมีพฤติกรรมนั้น ๆ ที่ความต้องการเป็นการเสริมแรงในด้านบวก ก็จะมีการกระทำพฤติกรรมนั้นซ้ำ ถ้ามีผลด้านลบพฤติกรรมนั้น ๆ ก็จะไม่กระทำต่อ การเสริมแรงของการจูงใจจะนำมาสู่การปรับปรุงพฤติกรรม ซึ่งสันนิษฐานว่าสามารถที่จะควบคุมและเปลี่ยนแปลงได้ และยังมีข้อสันนิษฐานว่าคนเราชอบความสำเร็จและความสำเร็จของเราเป็นแรงเสริม และสิ่งที่จัดว่าเป็นไปได้ในเครื่องเสริมแรงนั้น รวมทั้งการที่มีการปล่อยให้ผู้ปฏิบัติงานควบคุมการทำงานด้วยตนเอง มีความรับผิดชอบมากขึ้น มี

ส่วนช่วยในกิจกรรมต่าง ๆ มีโอกาสในการเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ได้รับการยกย่องและนำมาใช้ในการจัดการหรือการบริหารงานด้านการปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานได้

ทฤษฎีความคาดหวัง (วิกเตอร์ วูม) มีดัชนีชี้บ่งชี้ความพึงพอใจในงานเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสิ่งตอบแทนที่มนุษย์คาดว่าจะได้รับกับได้รับจริง ซึ่งแต่ละคนอาจมีเป้าหมายหรือความต้องการ ความชอบและคาดหวังในผลตอบแทนที่แตกต่างกันตามมาตรฐานภายในของตน ถ้าได้รับสิ่งต่าง ๆ ตามที่คาดหวังก็จะมี ความพึงพอใจ ถ้าได้รับน้อยกว่าหรือไม่ได้เป็นตามที่คาดหวังก็จะไม่พึงพอใจในงานได้ การทำงานของมนุษย์จะรับรู้การเชื่อมโยงระหว่างภาระการบรรลุเป้าหมายได้แตกต่างกัน และจะเลือกทำงานในระดับที่คาดว่าจะสามารถทำให้ได้รับผลประโยชน์มากที่สุด และจะทำงานหนักถ้าคาดหวังว่าจะนำไปสู่รางวัลที่ต้องการ ถ้าไม่ได้ผลลัพธ์ตามที่คาดหวัง ก็จะไม่พึงพอใจในงานนั้น

ทฤษฎีการปรับตัวต่องาน จะมีความสอดคล้องกับความต้องการของมนุษย์กับงานหรือสิ่งแวดล้อม ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจในงาน ความสอดคล้องนี้สัมพันธ์ระหว่างลักษณะของงานกับสิ่งแวดล้อม กระบวนการนี้เกิดต่อเนื่องและไม่หยุดนิ่ง และพยายามดำรงความสอดคล้องระหว่างตนกับสิ่งแวดล้อมตลอดเวลา ซึ่งเรียกว่า การปรับตัวต่องาน ผลของการปรับตัวต่องานนี้จึงเป็นผลมาจากความสอดคล้องระหว่างงานต่อลักษณะของคน และงานต่อสิ่งแวดล้อม ตามทฤษฎีนี้ความพึงพอใจในงานเกิดจากความสอดคล้องระหว่างรูปแบบผลตอบแทนจากงานและความต้องการของมนุษย์ การเพิ่มความสอดคล้องเป็นการเพิ่มความพอใจในงาน และการลดความสอดคล้องย่อมลดความพอใจในงานหรือก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานได้(ปริดา จิรวิทวัส 2546)

จากการศึกษาทฤษฎีความต้องการของมนุษย์และทฤษฎีการจูงใจที่กลายมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าการที่บุคคลจะมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการทำงาน จำเป็นต้องมีปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญและสามารถตอบสนองความต้องการของมนุษย์ได้และต้องมีปัจจัยแรงจูงใจเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดความพึงพอใจโดยรวม ดังที่ผู้วิจัยได้นำเอาความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป ที่พนักงานในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ใช้ในการปฏิบัติงานว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแล้วก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ความสะดวก ความรวดเร็ว และความถูกต้องของข้อมูลที่ใช้ในงานที่ปฏิบัติ ให้เกิดผลดีต่อองค์กร

7 แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงเรื่องใดเรื่องหนึ่งโดยเฉพาะ ความคิดเห็นจะเกี่ยวข้องกับค่านิยมและทัศนคติ โดยที่ค่านิยมเป็นเรื่องทางจิตอย่างกว้าง ๆ และทัศนคติเป็นเรื่องทางจิตที่แคบลงมาจนกระทั่งเป็นเรื่องของความคิดเห็น ซึ่งเป็นคุณสมบัติประจำตัวบางอย่าง เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ในการทำงาน การติดต่อระหว่างบุคคล นับเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลและกลุ่มมี

ความมีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่ง ทั้งนี้เพราะพื้นฐานความรู้เป็นกระบวนการทางสังคม หน้าที่ที่ได้รับจากการศึกษามาเป็นเวลานานหลายปี จะเป็นฐานรากในการก่อให้เกิดความคิดเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะ (ปิยะพร อ่อนสว่าง 2546 : 8)

กัวลอลนิก(Guralnik,1976 : 46) กล่าวถึงความคิดเห็นมีคำจำกัดความอยู่ 4 อย่างคือ

1. ความคิดเห็นเป็นความเชื่อที่ไม่สามารถยืนยันได้อย่างแน่นอนว่าเป็นความรู้สึกที่แท้จริงแต่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและมีเหตุผลหรือความน่าจะเป็นของความคิดเห็นเฉพาะบุคคลในการตัดสินใจ

2. การประเมินผลหรือความรู้สึกหรือการประมาณค่าเกี่ยวกับคุณลักษณะ คุณค่าของบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ

3. รูปแบบการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาสาระซึ่งการให้ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นสิ่งที่ต้องการ

4. หลักเกณฑ์ในการใช้ถ้อยคำโดยมีการตัดสินใจ หรือพิจารณาตัดสินใจสิ่งต่าง ๆ โดยมีหลักเกณฑ์สนับสนุนในแต่ละกรณี

เฟรดแมน (Feldman 1971 : 53) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความคิดเห็นเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งแต่ละคนจะมีความเชื่อ และความรู้สึกใด ๆ ออกมาโดยการพูด การเขียน ในการสำรวจความคิดเห็นจะเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนนโยบายต่าง ๆ การเปลี่ยนแปลงนโยบายหรือการเปลี่ยนแปลงระบบงาน จะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน

เรมเมอร์(Remmer 1954 : 6-7) จำแนกความคิดเห็นเป็น 2 กรณีคือ

1. ความคิดเห็นเชิงบวกสุดและลบสุด เป็นความคิดเห็นเกิดจากการเรียนรู้และประสบการณ์ซึ่งสามารถทราบทิศทางได้ ทิศทางบวกสุดได้แก่ความรักความหลง ทิศทางลบสุดได้แก่ ความรังเกียจ เป็นความคิดเห็นที่รุนแรงและเปลี่ยนแปลงยาก

2. ความคิดเห็นจากความรู้ความเข้าใจ การมีความเห็นต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ขึ้นอยู่กับความรู้ความเข้าใจที่มีต่อสิ่งนั้น เช่นความรู้ความเข้าใจในทางที่ดี ชอบ ยอมรับ เห็นด้วย ความรู้ความเข้าใจในทางที่ไม่ดี ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่ยอมรับ ไม่เห็นด้วย

ชอร์และไรท์ (Show and Wright 1967 : 320) กล่าวว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกซึ่งการตัดสินใจจากการประเมินค่า (Evolution Judgments) หรือทรรศนะ (Point of View) เกี่ยวกับเรื่องหนึ่งเรื่องใดโดยเฉพาะ และความคิดเห็นย่อมได้รับอิทธิพลจากทัศนคติ

โคลาซา(Kolasa 1969 : 386) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของแต่ละบุคคลในอันที่จะพิจารณาถึงข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่งหรือเป็นการประเมินผล (Evolution) สิ่งใดสิ่งหนึ่งจากสถานการณ์สิ่งแวดล้อม(Circumstances) ต่าง ๆ หรือความคิดเห็นเป็นการแสดงออกถึงการลงความคิดเห็นของบุคคลหนึ่งในด้านข้อเท็จจริง

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นคือการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดโดยเฉพาะด้านการพูด ด้านการเขียน ซึ่งในการแสดงออกนี้จะต้องอาศัยพื้น

ความรู้ประสบการณ์และพฤติกรรมระหว่างบุคคล เป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาประเมินค่าก่อนที่จะมีการตัดสินใจแสดงออก ซึ่งการแสดงออกความคิดเห็นนี้อาจจะเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้ ในบางสถานการณ์ ความคิดเห็นอาจจะอยู่ในลักษณะเห็นด้วยมากหรือน้อย

สรุปจากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับการแสดงความคิดเห็นดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยได้ศึกษา การตัดสินใจในการประเมินค่าในเรื่องหนึ่งเรื่องใด เป็นการแสดงความคิดเห็นของบุคคล ต่อการประเมินผลการดำเนินงานของระบบโปรแกรมที่ใช้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล และนำไปประกอบการอภิปรายผลการศึกษาการประเมินผลการดำเนินงานของโปรแกรม ในแต่ละด้าน

8 แนวคิดเรื่องการจัดการเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ

ปัจจัยของความสำเร็จที่สำคัญหมายถึงงานหรือปัจจัยที่ช่วยสร้างความสำเร็จแก่องค์กร ซึ่งวิธีการที่ใช้สำหรับการเชื่อมแผนการจัดการระบบสารสนเทศกับแผนของบริษัท คือการกำหนดกิจกรรมที่สำคัญขององค์กร และความต้องการด้านสารสนเทศ มีความสำคัญในการสร้างความเติบโตขององค์กร ดังนั้นผู้บริหารต้องสามารถใช้ประโยชน์จากการวิเคราะห์ความจำเป็นของระบบสารสนเทศและดำเนินการเพื่อประเมินผล ระบบสารสนเทศ เพื่อให้สามารถดำเนินงานได้ตามเป้าหมายระดับบริษัท(ชวลิต พันธุ์วงศ์ 2541 81)

ความหมายของสารสนเทศ หมายถึงข้อมูลได้ผ่านการประมวลผล และถูกจัดให้อยู่ในรูปที่มีความหมายและเป็นประโยชน์ต่อการตัดสินใจของผู้รับ เทคโนโลยีสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์ และเทคโนโลยีการสื่อสารเป็นสวนประกอบสำคัญที่มีส่วนช่วยให้นักวิเคราะห์ระบบสามารถสร้างระบบสารสนเทศที่ทันสมัยและมีความล้นซับซ้อน(ชุมพล ศฤงคารศิริ 2543 15)

ชุมพล พรหมมาพันธ์ (2547) กล่าวถึงระบบสารสนเทศในปัจจุบัน เข้ามามีบทบาทในองค์กรธุรกิจและชีวิตประจำวันมากขึ้น ดังนั้นบุคคลที่ทำงานด้านธุรกิจต้องนำเอาระบบสารสนเทศไปช่วยสนับสนุนการปฏิบัติการขององค์กรเพื่อให้ตรงกับเป้าหมายและช่วยในการจัดการธุรกิจให้องค์กร ดังนั้นสาเหตุที่องค์กรธุรกิจนำเอาระบบสารสนเทศเข้าไปช่วยในการบริหารงานกันมากขึ้นนั้นมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อเพิ่มผลผลิต เพื่อเพิ่มคุณภาพในการบริการลูกค้า เพื่อเพิ่มสินค้าใหม่และขยายผลิตภัณฑ์ เพื่อที่จะสามารถสร้างทางเลือกในการแข่งขัน เพื่อสร้างโอกาสทางธุรกิจและเพื่อดึงดูดลูกค้าเอาไว้(ประสงค์ ปรานีตผลกรัง 2541 20-21)

บุญชนะ อัดถากกร (2538 59-60)ความสำคัญของระบบสารสนเทศ มีบทบาทและความสำคัญอย่างมากต่อธุรกิจ ทำให้ผู้บริหารต้องศึกษาเกี่ยวกับระบบสารสนเทศและเทคโนโลยีสารสนเทศ เช่นเดียวกับศึกษาระบบบัญชี การเงิน การบริหารงานบุคคล เนื่องจากเพราะกิจกรรมต่าง ๆ ของกิจการมีการใช้คอมพิวเตอร์ครอบคลุมไปในหลายด้านทั้งกระบวนการผลิต การบริการ การศึกษาและอื่น ๆ และมีการนำเอาสารสนเทศใช้ในธุรกิจนั้นต้องมีการคัดสรร ระบบสารสนเทศที่ดี ซึ่งต้องมีลักษณะ มีความถูกต้อง ทันต่อการใช้งาน มีความสมบูรณ์ มีความกะทัดรัดและตรงตาม

ความต้องการระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ {Management Information System (MIS)} เป็นระบบเกี่ยวกับการจัดการข้อมูลเพื่อการดำเนินงานขององค์กร เช่นการใช้ (MIS) ในกิจกรรมของพนักงาน เจ้าของกิจการ ลูกค้า การประมวลผลของข้อมูลจะช่วยแบ่งเบาภาระการทำงานและยังสามารถนำระบบสารสนเทศมาช่วยในการเก็บรวบรวมข้อมูล การประมวลผล การควบคุมและการตัดสินใจของผู้บริหาร เพื่อใช้ในการดำเนินการจัดการ การตัดสินใจในองค์กร (ประสงค์ ปรานีตพลกรัง 2543 12)

ส่วนประกอบของระบบสารสนเทศทางคอมพิวเตอร์ประกอบด้วย

1 ฮาร์ดแวร์ (Hardware) หมายถึง ส่วนอุปกรณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถจับต้องได้เป็นชิ้นส่วนที่เรามองเห็น ซึ่งประกอบด้วย หน่วยประมวลผลกลาง (Central Processing Unit CPU) ทำหน้าที่คิดคำนวณและควบคุมการทำงานทั้งระบบคอมพิวเตอร์ อานโปรแกรมที่เข้ามาจากหน่วยความจำ ดีความและทำงานตามคำสั่งต่าง ๆ ที่มีอยู่ในโปรแกรมนั้น ๆ หน่วยความจำ (Memory) มีหน้าที่เก็บข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้หน่วยประมวลผลกลางนำไปใช้ การทำงานของคอมพิวเตอร์คือการถ่ายโอนข้อมูลจากที่หนึ่งไปยังอีกที่หนึ่งต้องผ่านหน่วยความจำ อุปกรณ์ต่อพ่วงต่าง ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ เช่น จานแม่เหล็ก (Hard disk) แผ่นแม่เหล็ก(Diskette) จอภาพ (Monitor) แป้นพิมพ์ (Keyboard) เมาส์ (Mouse) โมเด็ม (Modem) เครื่องพิมพ์(Printer) เป็นต้น ซึ่งอุปกรณ์เหล่านี้จะทำหน้าที่ทั้งเป็นหน่วยป้อนเข้า(Input Device)และหน่วยแสดงผล(Output Device)

2 ซอฟต์แวร์ (Software) หรือโปรแกรมแบ่งออกเป็น 2 ประเภทคือ

2.1 โปรแกรมประยุกต์ (Application Software) คือโปรแกรมที่เขียนขึ้นเพื่อสั่งให้เครื่องทำงานเฉพาะอย่าง ซึ่งจะต้องเลือกภาษาคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมกับงานนั้น เขียนเป็นโปรแกรม ตัวอย่างโปรแกรมประยุกต์ได้แก่ โปรแกรมบัญชี โปรแกรมเงินเดือน ส่วนใหญ่โปรแกรมประยุกต์จะเป็นโปรแกรมทางด้านธุรกิจ ด้านการศึกษา โดยการแบ่งโปรแกรมประยุกต์ เป็น 2 แบบ คือโปรแกรมที่เขียนขึ้นเอง และโปรแกรมสำเร็จรูป เป็นชุดคำสั่งที่สร้างขึ้นมาเพื่อใช้งานด้านในด้านหนึ่ง โดยเฉพาะชุดคำสั่งอาจเขียนขึ้นเอง โดยผู้ใช้งานที่มีความรู้ หรือซื้อจากบริษัทเอกชนที่เขียนชุดคำสั่งนี้ขาย เรียนกันว่าโปรแกรมสำเร็จรูป

2.2 โปรแกรมควบคุมระบบ (System Software) คือโปรแกรมที่บริษัทผู้สร้างเครื่องคอมพิวเตอร์เป็นผู้จัดทำเพื่อใช้สำหรับควบคุมลำดับขั้นตอนการทำงานของอุปกรณ์ต่าง ๆ ในระบบคอมพิวเตอร์ และทำให้เครื่องคอมพิวเตอร์ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปกติบริษัทผู้ผลิตคอมพิวเตอร์จะให้โปรแกรมระบบมาพร้อมกับเครื่อง ซอร์ฟแวร์ระบบเป็นซอร์ฟแวร์ที่สำคัญและจำเป็นต้องมีชื่อของโปรแกรมควบคุมระบบที่แพร่หลายในปัจจุบัน เช่น Unix ซึ่งแต่ละบริษัทจะมีโปรแกรมระบบแตกต่างกันออกไป เช่นระบบปฏิบัติการ ตัวแปลภาษา โปรแกรมอำนวยความสะดวกการเรียงลำดับข้อมูล (Sort)

ซอฟต์แวร์ (Software) คือโปรแกรมหรือชุดคำสั่งที่นักเขียนโปรแกรมได้เขียนขึ้นสามารถแบ่งเป็น โปรแกรมเชิงปฏิบัติการ เป็นชุดคำสั่งที่ทำหน้าที่ควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์

ทั้งในส่วนป้อนเข้าและหน่วยแสดงผลเช่น Windows 98, UNIX และโปรแกรมประยุกต์ เป็นชุดคำสั่งที่เขียนตามวัตถุประสงค์ในการใช้งาน เช่นโปรแกรมบัญชี โปรแกรมทางธุรกิจ ธนาคาร โรงพยาบาล โรงแรม ซึ่งอาจจะเขียนด้วยภาษาคอมพิวเตอร์ที่แตกต่างกัน เช่น FOXBASE FOXPRO CLIPPER DBASE PASCAL หรืออาจใช้โปรแกรมช่วยในการพัฒนาการเขียน เช่น CYBASE ORACLE

3 ข้อมูล (Data) จะถูกเก็บรวบรวมจากเอกสาร แล้วป้อนข้อมูลเข้าสู่เครื่องคอมพิวเตอร์ โดยผ่านหน่วยข้อมูลเข้าเช่นแป้นพิมพ์ (Keyboard) การถ่ายภาพเข้า (Scanner) จากนั้นข้อมูลจะถูกเก็บในหน่วยความจำ (Memory) ก่อนถูกถ่ายไปเก็บที่หน่วยเก็บข้อมูล (Data Storage) เช่น แผ่นแม่เหล็ก (Diskette) จานแม่เหล็ก (Hard disk) และเทปแม่เหล็ก (Magnetic Tape)

4 บุคลากร ผู้ใช้คอมพิวเตอร์ควรมีความรู้ ความชำนาญในการใช้เครื่องคอมพิวเตอร์และโปรแกรม จึงจะทำให้สารสนเทศที่เกิดขึ้นถูกต้อง

ผู้เขียนโปรแกรม ผู้ใช้ ผู้วิเคราะห์ระบบ ในแต่ละองค์การที่มีระบบสารสนเทศจะต้องมีบุคลากรเหล่านี้เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศได้แก่ ผู้เขียนโปรแกรม ต้องเลือกเขียนโปรแกรมตามที่ผู้วิเคราะห์ระบบงานได้วางไว้ โดยมีการเลือกภาษาให้เหมาะสมกับประเภทของงานและผู้ใช้งานต้องมีการเรียนรู้ระบบโปรแกรม วิธีการใช้งาน การสำรองข้อมูล การเรียกข้อมูลกลับมาใช้ใหม่

เทคนิคในการปฏิบัติการของระบบสารสนเทศประกอบด้วยการทำงานร่วมกันของ หน่วยรับข้อมูล หน่วยประมวลผล หน่วยแสดงผล และหน่วยเก็บข้อมูล การจัดการข้อมูลบนพื้นฐานของคอมพิวเตอร์จะถูกแบ่งเก็บเป็นส่วน ๆ เป็นแฟ้มข้อมูล(File) รวมทั้งการประมวลผล แล้วแต่ลักษณะของงานและข้อมูลการใช้งานว่าจะใช้วิธีการประมวลผลแบบทันที หรือแบบชั่วคราว (ประสงค์ ประณีตพลกรัง 2543 21)

ปัจจัยของความสำเร็จที่สำคัญสำหรับระบบสารสนเทศ มีความใกล้ชิดกับเป้าหมายระยะยาวขององค์การ (ประสงค์ ประณีตพลกรัง 2543 28) ได้กล่าวถึงปัจจัยด้านจิตวิทยาที่มีผลนำไปสู่ความสำเร็จของระบบสารสนเทศ ประกอบด้วย

1 การรับรู้ คือกระบวนการที่เปิดรับต่อสิ่งแวดล้อมอย่างใดอย่างหนึ่ง โดยใช้ประสาทสัมผัสเป็นการแปลความหมายของข่าวสารโดยการสังเกตแต่ละบุคคล การรับรู้จากอิทธิพลต่าง ๆ การรู้จักแล้วทำให้เกิดความเข้าใจ การตีความหมาย การตอบสนอง

2 การเรียนรู้ คือการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลซึ่งเกิดขึ้นจากการได้รับประสบการณ์ การเรียนรู้เป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึงอย่างมากในการสร้างหรือยกระดับความสามารถของคอมพิวเตอร์หลายองค์การต้องมีการฝึกพนักงานให้รู้และเข้าใจในการใช้เทคโนโลยีใหม่ ๆ

3 ทักษะ คือการแสดงออกของความรู้สึกรู้สึกที่มีต่อบุคคล วัตถุ กิจกรรม และเหตุการณ์ ทักษะที่เกี่ยวข้องกับงาน โดยเฉพาะในเรื่องความพึงพอใจในงาน จะมีผลต่อการทำงานและองค์การโดยรวม คนที่มีทัศนคติบวก มักเป็นพนักงานที่มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดี แต่คนที่มีทัศนคติลบ มักจะมีประสิทธิภาพในการทำงานที่น้อยกว่า ซึ่งอาจจะมีผลกระทบถึงระบบได้

4 ความเต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลงและการเผชิญความเสี่ยง ความเสี่ยงคือการวัดว่าคนจะรับรู้และจัดการกับผลลัพธ์ที่ไม่แน่นอนได้อย่างไร บางคนชอบเสี่ยง บางคนหลีกเลี่ยงความเสี่ยง ความเสี่ยงจะมีผลต่อระบบสารสนเทศรวมทั้งความเต็มใจที่จะเปลี่ยนแปลง เช่นการเต็มใจยอมรับเทคโนโลยีการทำงานใหม่ ๆ บางครั้งทำให้เกิดความตึงเครียด ซึ่งอาจนำไปสู่ความเสียหายต่อองค์กรหรือผลลัพธ์ของงานได้

ลอว์ดอน(Laudon 1994 351) กล่าวถึงการนำระบบสารสนเทศมาใช้ให้ประสบความสำเร็จ ประกอบด้วย การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ การออกแบบระบบงาน และการรับข้อมูลข่าวสาร การได้รับการสนับสนุนจากองค์กร รวมทั้งระดับความซับซ้อนและความเสี่ยงของระบบการทำงาน การบริหารงานระบบคอมพิวเตอร์ การฝึกอบรมเพื่อให้เข้าใจระบบงานและเข้าใจความสามารถของระบบงาน

ชุมพล ศฤงคารศิริ (2543 115) กล่าวถึงลักษณะของสารสนเทศที่มีประโยชน์ต่อการตัดสินใจเพื่อบ่งชี้ความสำเร็จขององค์กรควรมีลักษณะ เทียงตรง ทันต่อการใช้ ตรงตามความต้องการ สมบูรณ์ครบถ้วน มีความเชื่อถือได้ สะดวกต่อการเรียกใช้ มีความปลอดภัยของข้อมูล และมีความยืดหยุ่นเพียงพอต่อความต้องการ

พิชิต สุขเจริญพงษ์ (2539)กล่าวถึงลักษณะของระบบที่จะช่วยให้ธุรกิจบรรลุเป้าหมาย ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต ลดค่าใช้จ่าย และปรับปรุงการตัดสินใจให้มีคุณภาพมากขึ้น ด้วยการมีระบบงานที่มีประสิทธิภาพ คุณภาพสูง มีเอกสารของระบบให้แก่ผู้ใช้งานอย่างครบถ้วน ระบบงานมีความสะดวกสบายในการใช้งาน มีการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารเพื่อการใช้ข้อมูลร่วมกันในองค์กร มีการฝึกอบรมผู้ใช้ เพิ่มความรู้และทักษะในการใช้ระบบอย่างต่อเนื่อง มีการขยายระบบงาน

ระบบสารสนเทศทางธุรกิจมีบทบาทในการใช้ตัดสินใจ ด้านการจัดการ เช่นการช่วยลดความเสี่ยงในการตัดสินใจหรือช่วยแก้ปัญหาหรือชี้แนวทางในการแก้ปัญหา โดยใช้ข้อมูลสารสนเทศเป็นเครื่องยืนยัน ทำให้มีความสำคัญในการดำเนินงาน ช่วยในระบบการสื่อสารทางไกลในด้านการศึกษาหรือด้านการแพทย์ และช่วยในด้านการเรียนรู้ก้าวหน้าทันโลก ด้านการตลาดทำให้เป็นช่องทางด้านการโฆษณา การโน้มน้าวชักจูง และการเข้าถึงผู้บริโภคได้ง่ายขึ้นรวมทั้งมีการให้รายละเอียดผลิตภัณฑ์มากขึ้น รวมทั้งทำให้ผลผลิตและการบริการมีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากขึ้น เป็นทรัพยากรสำคัญที่ต้องลงทุน เช่นเดียวกับการซื้ออุปกรณ์และการสร้างอาคาร สร้างโรงงาน (ประภาวดี สืบสนธิ์ 2543 7)

ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ โดยเริ่มจากการจัดระบบสารสนเทศตามลำดับการสนับสนุนงานขององค์กร ในด้านต่าง ๆ และระบบสามารถนำมาช่วยงานในกระบวนการทางธุรกิจ รวมทั้งกระบวนการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า และการบริการห่วงโซ่ต่าง ๆ ทั้งระบบงานองค์กรและระบบเครือข่าย เพื่อช่วยกระบวนการงานทางธุรกิจและข่าวสารได้ทั่วทั้งองค์กร(Kenneth C Laudon,Jane P Laudon 2546 26)

ในธุรกิจจะมีการแบ่งกลุ่มงานตามโครงสร้าง เช่นกลุ่มงานผลิต งานขาย งานบัญชี การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และระบบสารสนเทศจะถูกสร้างมาเพื่อตอบสนองความต้องการของงานทุกกลุ่ม ทำให้ระบบสารสนเทศและองค์กรต่างก็มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน และเข้ามามีบทบาทสำคัญเพื่อให้องค์กรได้รับประโยชน์จากเทคโนโลยีใหม่ ๆ การได้รับอิทธิพลมาจากองค์ประกอบของโครงสร้างองค์กร กระบวนการปฏิบัติงาน การเมือง วัฒนธรรม สิ่งแวดล้อม และการตัดสินใจในการบริหารงาน ผู้บริหารจะต้องเปลี่ยนวิธีการทำงานภายใต้องค์กรแห่งสารสนเทศ และต้องมีความเข้าใจวิธีดำเนินธุรกิจ (Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon 2546 : 52)

นโยบายการจัดการระบบสารสนเทศนั้นมีหลายอย่างที่มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด คือมีการวางแผนที่ดี มีการจัดการเกี่ยวกับองค์กร การจัดบุคคลเข้าทำงาน การสั่งการ และการควบคุม นอกจากนี้ยังมีนโยบายการจัดการเกี่ยวกับองค์ประกอบคือ ต้องเห็นความสำคัญและมีการจัดการระบบสารสนเทศที่ดี มีการบริหารงานด้วยความรับผิดชอบ มีกลยุทธ์ มีการสื่อสารเกี่ยวกับข้อมูล มีการจัดการด้านผู้ใช้คอมพิวเตอร์ มีการจัดหาฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และสุดท้ายต้องคำนึงถึงเรื่องความปลอดภัยและความสมบูรณ์ของระบบงานในธุรกิจ การบริหารงานในองค์กรปัจจุบันมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะนำเอาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (Computer Networks) เข้ามาช่วยเพื่อเพิ่มมูลค่าให้กับธุรกิจหรือองค์กร เพราะระบบเครือข่ายสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้รวดเร็วมากขึ้น ทำให้ธุรกิจมีกำไรเพิ่มขึ้น ดังนั้นปัจจุบันจึงมีการขยายตัวมากขึ้นของระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อย่างไรก็ตามทั้งหมดที่กล่าวมานี้ ต้องขึ้นอยู่กับนโยบาย ในการจัดการระบบสารสนเทศที่ดีขององค์กรด้วย (สุพล พรหมมาพันธ์ 2547 : 47)

สรุปแนวคิดเกี่ยวกับการจัดการระบบสารสนเทศ หมายถึงการจัดการระบบเครือข่ายรวมไปถึงความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ และการใช้งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจของผู้ใช้จำแนกเป็นการปฏิบัติงานได้ผล ระบบสามารถใช้งานได้อย่างเหมาะสม การออกแบบระบบ การวางแผนการวิเคราะห์และการพัฒนาระบบ การประเมินผลระบบ ที่ดีจะช่วยให้บริษัทมีกำไรและการทำงานขององค์กรมีประสิทธิภาพปัจจัยของความสำเร็จเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ สามารถสรุปลักษณะของระบบงานเกี่ยวกับสารสนเทศที่มีผลช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และนำมาเป็นกรอบในการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศเพื่อการดำเนินงานในองค์กร

9 แนวคิดเรื่องการบริหารจัดการทรัพยากรด้านซอฟต์แวร์

มูลค่าการลงทุนทางด้านซอฟต์แวร์ นับได้ว่าเป็นรายจ่ายที่สูงมาก ซึ่งมีมูลค่าประมาณ 2-เท่าของมูลค่า-ทำให้ซอฟต์แวร์กลายเป็นทรัพยากรที่มีค่าส่วนหนึ่งที่จะต้องได้รับการบริหารจัดการ เช่นเดียวกับฮาร์ดแวร์ การตัดสินใจของผู้บริหารจึงเกี่ยวข้องกับการเลือก การจัดซื้อ และการใช้ประโยชน์ทรัพยากรซอฟต์แวร์ขององค์กร และผู้บริหารจึงมีความจำเป็นต้องทำความเข้าใจถึงความสามารถของซอฟต์แวร์ และมีหน้าที่การทำงานด้าน จัดการทรัพยากรคอมพิวเตอร์ขององค์กร

ทำหน้าที่จัดเตรียมเครื่องมือสำหรับให้ผู้ใช้สามารถใช้งานทรัพยากรคอมพิวเตอร์ได้สะดวกและทำหน้าที่เป็นตัวกลางระหว่างองค์กรและข่าวสารข้อมูลที่เก็บรักษาไว้

ดังนั้นการเลือกซอฟต์แวร์ที่เหมาะสมจึงเป็นการตัดสินใจที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร ซอฟต์แวร์โปรแกรมถูกสร้างขึ้นมาเพื่อทำงาน การสร้างโปรแกรม เรียกว่าการเขียนโปรแกรมโดยโปรแกรมเมอร์ หรือผู้เขียนโปรแกรม เพื่อทำการประเมินผลหรือการทำงานตามคำสั่งในโปรแกรม โดยใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ แบ่งเป็นซอฟต์แวร์ระบบและซอฟต์แวร์ประยุกต์ ที่ออกแบบให้สำหรับการบริหารจัดการทรัพยากรของระบบคอมพิวเตอร์ โดยใช้ภาษาคอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ได้หลายภาษา ซึ่งต่าง ก็มีข้อดีข้อเสียของแต่ละภาษา ผู้บริหารจำเป็นต้องทราบคุณลักษณะเหล่านี้เพื่อใช้ในการตัดสินใจที่เหมาะสม ภาษาคอมพิวเตอร์ที่รู้จักทั่วไปคือภาษาแอสเซมบลี (Assembly Language) เป็นภาษาสัญลักษณ์ (Symbolic Language) ช่วยให้การเขียนโปรแกรมง่ายขึ้น และมีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงไปเป็น Fortran, Copal Basic Pascal, และภาษา ซี นักเขียนโปรแกรมใช้ภาษาต่าง ๆ มาเขียนโปรแกรมพัฒนาโปรแกรมประยุกต์ในปัจจุบัน

ซอฟต์แวร์สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ซีพี ที่ได้รับการพัฒนาขึ้นมาและมีประสิทธิภาพอย่างกว้างขวาง เช่น โปรแกรมประมวลผล โปรแกรมการคำนวณ การบริการข้อมูล งานอีเมลล์ ความต้องการใช้ซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่เพิ่มขึ้นอย่างกว้างขวางในปัจจุบัน การบริหารจัดการทรัพยากรด้านซอฟต์แวร์ เช่น การตัดสินใจเช่าหรือพัฒนาเอง ผู้บริหารได้หันมาเพิ่มค่าใช้จ่ายด้านเทคโนโลยี ในการนำซอฟต์แวร์ มาใช้เพื่อลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับคนลดลง และเพิ่มค่าใช้จ่ายด้านฮาร์ดแวร์ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายในการใช้งานของผู้ใช้และมีการออกแบบหลายวิธี มีการลงทุนด้านการบำรุงรักษา และมีการวางแผนที่ดี การเลือกใช้ซอฟต์แวร์สำหรับองค์กร แม้ว่าผู้บริหารจะไม่ได้เป็นผู้เชี่ยวชาญการเขียนโปรแกรม แต่ควรต้องทราบแนวทางและข้อพิจารณาที่ชัดเจน เมื่อมีความจำเป็นจะต้องเลือกซอฟต์แวร์มาใช้ในกิจการโดยมีการพิจารณาดังต่อไปนี้

1 ความเหมาะสมกับงานและคำนึงถึงการบำรุงรักษา การแก้ไขเปลี่ยนแปลง และการขยายขีดความสามารถเพื่อรองรับการขยายตัวขององค์กร

2 ความมีประสิทธิภาพ ด้วยการที่โปรแกรมเลือกใช้ภาษาที่มีประสิทธิภาพเมื่อนำมาทำงานจะได้ประสิทธิภาพรวดเร็ว

3 ความเข้ากันได้กับซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการและฮาร์ดแวร์ที่มีใช้งานอยู่และได้เหมาะสม การสนับสนุน การเลือกใช้ภาษาคอมพิวเตอร์ที่เหมาะสมจะช่วยให้พนักงานด้านไอที ที่เกี่ยวข้องสามารถเรียนรู้ได้อย่างถูกต้อง รวดเร็วและสามารถสนับสนุนต่อความเปลี่ยนแปลงขององค์กร ทันต่อความต้องการใหม่ ๆ ของผู้ใช้ และความสามารถซ่อมแซมส่วนที่บกพร่องได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Kenneth C. Laudon, Jane P. Laudon 2546 143-163)

รัชพนธ์ มาอินทร์ (2547 : 25) ได้มีการกล่าวถึงปัญหาการพัฒนาซอฟต์แวร์ในประเทศไทย คือไม่สามารถพัฒนาซอฟต์แวร์ให้ทันต่อเวลา เมื่อมีการพัฒนาซอฟต์แวร์ขึ้นมาก็ประสบปัญหา ทำให้

หลายบริษัทใช้วิธีจ้างบริษัทภายนอกมาพัฒนาแทนที่จะใช้นักพัฒนาขององค์กร ซึ่งก็ประสบปัญหาเช่นกันแม้ว่าจะได้ซอฟต์แวร์ที่ทันต่อเวลาทำงาน แต่บริษัทภายนอกอาจมีการเขียนโปรแกรมที่ไม่สมบูรณ์ ทำให้เกิดปัญหากับองค์กรได้เช่นกัน

สรุปในด้านการบริหารจัดการทรัพยากร ซอฟต์แวร์ ทุกองค์กรได้หันมาให้ความสำคัญในการตัดสินใจในการสรรหา คัดเลือก ซอฟต์แวร์หรือระบบไอที ที่ใช้ธุรกิจมากขึ้น แม้ว่าผู้บริหารจะไม่ได้เป็นผู้เชี่ยวชาญการเขียนโปรแกรม แต่ได้มีการศึกษาแนวทางและข้อพิจารณาที่ชัดเจน เมื่อมีความจำเป็นจะต้องเลือกซอฟต์แวร์มาใช้ในกิจการ ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษาการบริหารทรัพยากรซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นส่วนประกอบของการวิจัยความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ดอโปรแกรมประยุกต์ที่ใช้ในองค์กร เพื่อให้นำเสนอข้อมูลเพื่อประกอบการคัดเลือกซอฟต์แวร์มาใช้ในองค์กร แทนซอฟต์แวร์ที่ล้าสมัยและไม่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน ซึ่งอาจทำให้ต้นทุนการดำเนินงานสูงจากภาวะการเลือกเทคโนโลยีที่ไม่เหมาะสมกับองค์กร

10 เอกสารระบบงานของโปรแกรมโรงพยาบาล (SSB)

มีการแบ่งระบบโปรแกรมโรงพยาบาล ของบริษัท เอสเอสบี จำกัด ของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค โดยมีระบบการทำงานหลัก 2 ระบบ คือระบบการบริการผู้ป่วย และระบบการบริหารงานดังนี้

1 ระบบการบริการผู้ป่วย (Front office)

1 1 ระบบงานเวชระเบียนผู้ป่วย

เป็นโปรแกรมการบันทึกข้อมูลผู้ป่วยต่าง ๆ เช่นชื่อนามสกุล ที่อยู่ ญาติ ชื่อแพทย์ผู้ตรวจประเภทผู้ป่วย อาการ กำหนดอายุ เมื่อมาครั้งต่อไป การค้นหาประวัติผู้ป่วย ระบบควบคุมการอนุมัติการใช้สิทธิ บันทึกการยืมและคืนแฟ้มผู้ป่วยทั้งในและนอกโรงพยาบาล การสอบถามสถานะของแฟ้มประวัติ การจัดเตรียมแฟ้มประวัติผู้ป่วยส่งไปยังแผนกต่าง ๆ ที่มีการนัดหมายล่วงหน้า การบันทึกข้อมูลการรักษาเป็นรายโรค และหัตถการ การสอบถามสถานะผู้ป่วยได้ตลอดเวลา

1 2 ระบบงานเอกซเรย์

มีการบันทึกการส่งตรวจทางรังสีจากหน่วยต่าง ๆ ทั้งในและนอกโรงพยาบาล การลงทะเบียนรับผู้ป่วย รายการผลการตรวจ ระบบการควบคุมการอ่านผลของแพทย์แต่ละท่านได้ ตรวจสอบการขอผลย้อนหลัง การคิดค่าใช้จ่ายได้ทั้งล่วงหน้าและนอกสถานที่ มีระบบการยืมคืนฟิล์มเอกซเรย์

1 3 ระบบกายภาพบำบัด

การบันทึกข้อมูลการมารับบริการของผู้ป่วย บันทึกรายการทำหัตถการและการคิดค่าใช้จ่าย การส่งตรวจต่างแผนกจากกายภาพ การบันทึกข้อมูลการตรวจรักษา การตรวจสอบสิทธิผู้ป่วย

1 4 ระบบทันตกรรม

ให้บริการบันทึกข้อมูลการรักษาทางทันตกรรม การทำหัตถการต่าง ๆ การนัดหมายผู้ป่วย การตรวจสอบสิทธิ การส่งตรวจต่าง แผนก

1 5 ระบบห้องคลอด

การบันทึกข้อมูลสถานะผู้ป่วยก่อนคลอด ข้อมูลของการฝากครรภ์ ข้อมูลเด็กแรกเกิด การลงทะเบียนเด็กเกิดใหม่ การส่งตรวจต่างแผนก

1 6 ระบบการรับผู้ป่วยใน

การค้นหาชื่อประวัติการรักษาของผู้ป่วย การเปลี่ยนแปลงสิทธิการรักษาพยาบาล การบันทึกห้องพัก การจองห้องพัก การบันทึกสิทธิการพัก การเก็บข้อมูลการกลับมาพักซ้ำ การตรวจสอบสิทธิ ตามบัตรประเภทต่าง ๆ การรับคนไข้จากรพ ภายนอก การส่งต่อ การบันทึกประวัติการรักษาเป็นรายโรคและสามารถสืบค้นได้

1 7 ระบบห้องผ่าตัด

บันทึกข้อมูลการเตรียมการผ่าตัดจากแผนกต่าง ๆ การเตรียมเลือด การแจ้งงดอาหารและน้ำ การประเมินสภาพหรืออาการผู้ป่วย บันทึกสถานะ การผ่าตัด บันทึกโรค หัตถการต่าง ๆ อุปกรณ์พิเศษที่ต้องใช้ในการผ่าตัด บันทึกสถานะ การทำงานการผ่าตัด การส่งตรวจให้แผนกต่าง ๆ เช่นเอกซเรย์ แล็บ การสอบถามผลการตรวจต่าง ๆ การบันทึกการรักษาพยาบาลต่าง ๆ

1 8 ระบบหออภิบาลผู้ป่วย

บันทึกการเข้าผู้ป่วยเข้า การส่งต่อผู้ป่วย การโอนย้ายผู้ป่วยระหว่างหอ บันทึกการจ่ายยา และเวชภัณฑ์ เช่นยาต่อเนื่องที่แพทย์สั่งให้ใช้ระหว่างรักษาตัว การสั่งยาต่อครั้ง การสั่งยาเร่งด่วน ยากลับบ้าน รวมทั้งการสั่งหยุดยา ประวัติการแพ้ยา การเบิกยาใหม่และการคืนยา การส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการการบันทึกการจ่ายค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาลและกิจกรรมทางการแพทย์ การดูผลการตรวจต่าง ๆ ย้อนหลัง การแจ้งเตรียมการผ่าตัด เตรียมเครื่องมือ การตรวจสอบตารางการตรวจของแพทย์ต่าง ๆ ได้ การบันทึกโรคและหัตถการต่าง ๆ

1 9 ระบบการเงินผู้ป่วย

มีระบบการปิดเปิดรอบของการชำระเงิน การบันทึกค่ารักษาพยาบาลได้โดยอัตโนมัติ การเชื่อมโยงข้อมูลการรักษาพยาบาลจากแผนกต่าง ๆ ในโรงพยาบาลเพื่อทำการคิดค่ารักษาพยาบาล เช่น แผนกแล็บ แผนกเอกซเรย์ ห้องพยาบาล ห้องยา การเชื่อมโยงสิทธิการรักษาพยาบาลมาจากแผนกเวชระเบียนผู้ป่วย ระบบการรับชำระเงิน การให้ส่วนลด การออกใบเสร็จรับเงินหรือใบแจ้งหนี้ตามสิทธิต่าง ๆ ระบบการบันทึกการจ่ายโรครและหัตถการต่าง ๆ ในการรักษาพยาบาลครั้งนั้น ระบบการตรวจสอบรายการที่ค่าใช้จ่ายไม่ครบถ้วน และมีระบบการตรวจสอบการยกเลิกต่าง ๆ เพื่อป้องกันการทุจริต

1 20 ระบบห้องปฏิบัติการ

บันทึกการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งในและนอกโรงพยาบาล มีการตรวจสอบการลงทะเบียนการส่งตรวจหรือ ยกเลิกการส่งตรวจ หรือทำการแยกประเภทของการส่งตรวจ การบันทึกการจ่ายค่าใช้จ่ายและรายการได้ตามที่ตรวจ หรือส่งหน้า ในรายการผลที่เป็นความลับ ไม่สามารถรายงานได้ยกเว้นผู้ที่ได้รับสิทธิเท่านั้น การตั้งค่ารายงานผลที่ผิดปกติไว้ล่วงหน้า เพื่อเทียบกับผลจริงที่ได้รับ มีการเก็บข้อมูลผล การบันทึก เพื่อสอบกลับได้

1 21 ระบบห้องจ่ายยาผู้ป่วย

มีการบันทึกการแบ่งกลุ่มรายการยาตามบัญชียา การบันทึกการจ่ายยาโดยสามารถสอบถามจากชื่อยาหรือรหัสยา หรือเลือกจากสูตรการสั่งยา หรือการสั่งยาครั้งก่อน การตั้งสูตรวิธีการรับประทานยาและวิธีการจัดยาของแต่ละตัวยา การจัดพิมพ์ฉลากยา การบันทึกจ่ายและรับคืนรายการยา บันทึกการจ่ายยาและเวชภัณฑ์ บันทึกการจ่ายค่าใช้จ่ายส่งให้การเงิน บันทึกการจ่ายยากรณีผู้ป่วยนอกบันทึกการจ่ายยา

1 22 ระบบการนัดหมาย

กำหนดตารางแพทย์ออกตรวจ มีการบันทึกการนัดหมายผู้ป่วย ตามตารางแพทย์ที่ออกตรวจ กำหนดระยะเวลาการนัดหมาย พิมพ์ใบนัด

1 23 ระบบห้องตรวจแพทย์

มีการบันทึกการตรวจของแพทย์ การบันทึกโรค บันทึกการจ่ายยา การสั่งยา การแพทย์ การสั่งการรักษาพยาบาล ค่าแพทย์ ค่ารักษา การส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการ การเอกซเรย์ การตรวจสอบการออกตรวจของแพทย์ การนัดหมายคนไข้ การจัดทำสถิติรายการการตรวจรักษา

1 24 ระบบหน้าห้องตรวจแพทย์

การค้นหาข้อมูลผู้ป่วย ประวัติการรักษาผู้ป่วย การแพทย์ การรับผู้ป่วยเข้าคลินิก บันทึกการเข้ารับบริการของผู้ป่วย การลงทะเบียน ข้อมูลการนัดหมาย การพิมพ์ใบสั่งยา การบันทึกผลการวัดความดัน บันทึกกิจกรรมทางการแพทย์ การคิดค่าใช้จ่าย การบันทึกการจ่ายยาและเวชภัณฑ์ บันทึกการส่งตรวจทางห้องปฏิบัติการและการตรวจทางรังสี การตรวจสอบดูแลและเอกซเรย์ การบันทึกข้อมูลการส่งห้องผ่าตัด บันทึกโรค และการตรวจสอบประวัติย้อนหลัง

2 ระบบการบริหารงาน (Back office)

2 1 ระบบบัญชี

มีการบันทึกบัญชีแยกประเภทรายการรายได้ค่าใช้จ่าย เชื่อมต่อกับระบบ การเงินของผู้ป่วย ระบบห้องยาต่าง ๆ ระบบบัญชีลูกหนี้ ระบบบัญชีเจ้าหนี้ ระบบการจัดทำเช็คจ่าย ระบบการจ่ายค่าธรรมเนียมแพทย์ ระบบการจ่ายเงินเดือน ระบบการจัดทำทะเบียนทรัพย์สิน จัดทำรายงานทางการเงิน ทางภาษีอากร

2.2 ระบบสินค้าคงคลัง

มีการจัดทำบัญชีสินค้าคงคลัง กระจายสินค้าจากคลังต่าง ๆ จัดทำรายงานสินค้าคงเหลือ การหมุนเวียนของสินค้า รายงานการบริหารสินค้าคงคลัง

2.3 ระบบการจัดซื้อ

จัดทำรายการออกใบขอซื้อ และใบสั่งซื้อ ประวัติการสั่งซื้อ การอนุมัติการสั่งซื้อ เงื่อนไขการสั่งซื้อ จัดทำรายการประวัติผู้ขายและรายละเอียด การเชื่อมต่อกับระบบคลังสินค้าและระบบการจ่ายยาของห้องยาผู้ป่วยในและนอก

ผู้บริหารขององค์กรได้ให้ความสำคัญในการนำเอาคอมพิวเตอร์มาใช้ในการบริหารงานและมีความต้องการด้านสารสนเทศและเทคโนโลยีในการใช้จัดระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงาน และมีความต้องการพัฒนาปรับปรุงระบบในระดับมาก ปัญหาที่พบด้านคอมพิวเตอร์ได้แก่ องค์กรมีโปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อช่วยในการทำงาน ยังไม่ครอบคลุม ไม่ทันสมัยต่อเหตุการณ์ ไม่ได้ประสิทธิภาพเต็มที่และ พนักงานผู้ใช้ไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานกับโปรแกรมที่ใช้ และจากผลการวิจัยส่วนใหญ่ มุ่งศึกษาความคิดเห็นกับความต้องการของบุคลากรในด้าน ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ และปัญหาการใช้เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาในองค์กร

ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาผลการดำเนินงานของโปรแกรมสำเร็จรูป ว่าพนักงานผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจโดยรวม ต่อโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูปที่ใช้ในโรงพยาบาล ในด้านการให้บริการผู้ป่วยและระบบงานการบริหารในองค์กร ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะช่วยให้การพัฒนาและปรับปรุงเปลี่ยนแปลงโครงสร้างระบบการบริหารข้อมูลให้สอดคล้องกับสภาพการณ์ที่กำลังเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของระบบสาธารณสุขของประเทศไทย ได้ตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายองค์กรมากขึ้น

11 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิยะพร อ่อนสว่าง (2546) ได้ศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี (SAP) ในบริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจิสเซ่น กรุ๊ป(ไทยแลนด์) จำกัด ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี (SAP) ในด้านความถูกต้อง ความรวดเร็ว ความยากง่ายของระบบ ระบบการควบคุม และการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล ความเพียงพอของบุคลากร สถานที่และอุปกรณ์ที่รองรับระบบบัญชี(SAP)โดยรวมอยู่ในระดับดี มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับระบบบัญชี (SAP) โดยรวมอยู่ในระดับมาก และความเหมาะสมของโปรแกรมการฝึกอบรมระบบบัญชี(SAP) มีความคิดเห็นโดยรวมอยู่ในระดับดี

กรรณา ตั้งศรีสุข (2543) ได้ศึกษาการนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS มาใช้งานด้านปฏิบัติการของบริษัท ฟรีเลย์ ประเทศไทย จำกัด ผลการศึกษาในส่วนผลกระทบจากการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS สามารถช่วยให้กระบวนการทำงานพัฒนาขึ้น โดยลดความ

ซ้ำซ้อนของการป้อนข้อมูลและปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในระบบมีประสิทธิภาพมากขึ้นเมื่อเทียบกับระบบเดิม ส่วนผลกระทบด้านข้อมูลและสารสนเทศที่ได้รับ ความปลอดภัยของข้อมูลและระบบสำรวจข้อมูลที่ได้พัฒนาขึ้นด้วย ส่วนด้านรูปแบบของข้อมูลที่ได้รับนั้นควรมีการปรับปรุงให้ตรงกับความต้องการของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานให้มากขึ้น ในด้านปัญหาสำคัญที่พบและมีผลต่อการใช้งานโปรแกรมนั้น คือช่องทางการสื่อสารระบบดาวเทียม ซึ่งมักมีปัญหาการล้มเหลวบ่อยครั้ง ปัญหาด้านความยืดหยุ่นของตัวระบบโปรแกรมสำเร็จรูป Fourth Shift MSS มีปัญหาด้านความรู้ความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงาน ในระบบยังไม่มีเพียงพอ และปัญหาด้านข้อมูลนำเข้าผิดพลาดและล่าช้าบ่อยครั้ง จากกระบวนการปฏิบัติงานจริงในโรงงาน

วิชัย พัวรุ่งโรจน์ (2540) ได้ศึกษาการวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการบัญชี ที่เหมาะสมกับระบบงานโรงพิมพ์ โดยอาศัยข้อมูลทางบัญชี วิธีการดำเนินงาน รวมทั้งข้อมูลด้านระบบคอมพิวเตอร์ที่ใช้อยู่ในปัจจุบันของบริษัท โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช โดยการสังเกตการณ์ทำงานและศึกษาการทำงานของระบบงาน Genus ที่ใช้ในบริษัทเพื่อนำไปใช้ออกแบบระบบทั้งด้านซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ พบว่าปัญหาส่วนใหญ่เกิดจากการเลือกใช้ซอฟต์แวร์ระบบบัญชีที่ไม่เหมาะสมกับระบบ Genus ที่เหมาะสมสำหรับธุรกิจประเภทซื้อมา-ขายไปเท่านั้น จึงไม่สามารถที่จะรองรับงานของระบบบัญชีสำหรับโรงพิมพ์ได้ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในการออกเอกสารต่าง ๆ ทางการบัญชี ความถูกต้องของข้อมูล การจัดเก็บประวัติข้อมูล รวมถึงการสืบค้นข้อมูลทางการบัญชี

สุภา นานาพูนสิน (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาของบริษัทไฮไฟ โอเรียนท์(ไทย) จำกัด โดยรวม 6 ด้านได้แก่ ด้านความพึงพอใจในงาน ด้านความเพียงพอของข่าวสาร ด้านความสามารถเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคล ด้านประสิทธิภาพของช่องทางการติดต่อสื่อสาร ด้านคุณภาพของสื่อกลาง และด้านวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรในระดับปานกลาง แต่กลับมีความพึงพอใจมากที่สุด ในด้านความสามารถในการเสนอแนะปรับปรุงให้ดีขึ้นของบุคคลและวิธีการติดต่อสื่อสารกับเพื่อนร่วมงาน โดยมีทิศทางการสื่อสารได้แก่ การสื่อสารทางเดียวและการสื่อสารสองทาง

วัชร ชาติอารยะวดี (2546) ได้ศึกษา การยอมรับโปรแกรมสำเร็จรูป Mapics ในการทำงานของพนักงานบริษัทกุลธรเคอร์บี จำกัด(มหาชน) ในเรื่องระดับการรู้จักโปรแกรม Mapics และลักษณะของโปรแกรม Mapics ในด้านประโยชน์เชิงเปรียบเทียบ และด้านความเข้ากันได้กับบุคคล และลักษณะบุคคลในการยอมรับนวัตกรรม จากการศึกษาพบว่า ระดับการรู้จักโปรแกรมสำเร็จรูป Mapics ปานกลาง โดยพนักงานได้รับแจ้งข่าวสารผ่านทางรูปแบบต่าง ๆ และทำให้พนักงานเกิดการรับรู้ข้อมูลในระดับเบื้องต้นเท่านั้น ในการด้านความคิดเห็นของพนักงานด้านลักษณะของโปรแกรมเชิงประโยชน์เปรียบเทียบ อยู่ในระดับปานกลาง และเห็นว่าโปรแกรมทำงานอย่างเป็น

ระบบ เกิดจากความสามารถของโปรแกรม การจัดการข้อมูลของโปรแกรมอย่างเป็นระบบ ทำให้ข้อมูลทันต่อการใช้งาน การประมวลผลเป็นแบบอัตโนมัติ ช่วยให้พนักงานมีการวางแผนงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น และในด้านการเข้ากันได้กับบุคคล พบว่าพนักงานที่ใช้โปรแกรม Mapics มีความคิดเห็นต่อโปรแกรมระดับมาก เพราะโปรแกรมใช้ไม่ยาก เหมาะสมกับงาน

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนด ชื่อเรื่อง กรอบแนวความคิด ทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย เช่น ทฤษฎีความพึงพอใจในงาน ของ โยเดอร์ (Yoder) เป็นหลัก โดยคำนึงถึงความพอใจของคนที่มีต่องานที่ปฏิบัติว่าชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ ในงานของเขาและมีระดับมากน้อยเพียงใด จะเห็นว่าการที่บุคคลจะมีความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสิ่งใดขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ เช่น ลักษณะของงานที่ทำ ความก้าวหน้าในงาน สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดความพึงพอใจ ของแต่ละบุคคลเหมือนกันหรือแตกต่างกันได้ ในการแสดงความพึงพอใจต่อสิ่งใดนั้น ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจจะแตกต่างกันไปตามลักษณะของเรื่องนั้น ๆ ดังนั้นในการวัดความพึงพอใจจะเป็นการศึกษาความรู้สึกของบุคคล โดยจะแสดงออกมาในการพูดหรือเขียนต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ในการศึกษาความพึงพอใจ ก็เพื่อเป็นประโยชน์ในการตอบสนองความต้องการของผู้ประเมินและสิ่งที่ถูกประเมิน ส่วนทฤษฎีและแนวคิดทางด้านการวัดผลการดำเนินงาน เช่น ทฤษฎีการวัดผลของ แมคมิลแลน (McMillan)ว่าด้วยการวัดเป็นกระบวนการที่มีระบบในการกำหนดตัวเลข จำนวนให้กับการปฏิบัติงานนั้น ๆ และ แนวคิดการวัดผลในการดำเนินงานของบริษัท ไทยเรดดิ้ง จำกัด ว่าด้วยการวัดศักยภาพในการดำเนินงาน ทั้งในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ และครอบคลุมทางด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล เพื่อนำมาใช้เป็นเกณฑ์ในการปรับปรุงผลการดำเนินงาน และปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กร เป็นหลัก ทฤษฎีการวัดความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงาน ที่ได้กล่าวข้างต้นนั้น ผู้วิจัยได้ยึดหลักแนวความคิดและการค้นคว้าวิจัยของสเตร๊าสและเชเลส เกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์กร และนำมาเป็นส่วนช่วยในการกำหนดเครื่องมือการวัดผลการดำเนินงานของซอฟต์แวร์โรงพยาบาล ว่าพนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงาน ดังนั้นผู้วิจัยได้นำ ทฤษฎีความพึงพอใจ มาใช้ในการกำหนดตัวแปรการวิจัย และได้นำตัวอย่างแบบสอบถามของงานวิจัยเหล่านั้นมาเป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ แบบสอบถามของการวิจัยครั้งนี้

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาค้นคว้าเรื่อง ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ที่ได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์โรงพยาบาลสำเร็จรูป ในการทำงานและพนักงานที่ได้นำข้อมูลจากโปรแกรมโรงพยาบาลไปใช้งาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คือพนักงานในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแคที่ได้ใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์โรงพยาบาลสำเร็จรูป ในการทำงานและพนักงานที่ได้นำข้อมูลจากโปรแกรมโรงพยาบาลไปใช้งาน สาขาบางแค จำนวน 700 คน แบ่งออกเป็นฝ่ายต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนพนักงานในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค

ฝ่าย	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนตัวอย่าง(คน)
ฝ่ายการแพทย์	85	33
ฝ่ายการพยาบาล	357	143
ฝ่ายอำนวยการกลาง	62	27
ฝ่ายบริการ	157	62
ฝ่ายคุณภาพและพัฒนาธุรกิจ	39	15
รวม	700	280

ที่มา แผนกบุคคล โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค (2547, มิถุนายน)

อายุนานในช่วงอายุ 5-12 ปี และอายุ 26-35 มีสัดส่วนประมาณร้อยละ กว่า50 เนื่องจากเปิดดำเนินการมา 22 ปี มีอัตราการหมุนเวียนไม่เกิน 2 % ต่อเดือน สอนรายได้ต่อเดือน ขวง7,001-

ตาราง 3 แสดงสัดส่วนอายุงาน, อายุและรายได้ต่อเดือนของพนักงานโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขา
บางแค

อายุงาน	สัดส่วน ร้อยละ	อายุ	สัดส่วน ร้อยละ	รายได้ต่อเดือน	สัดส่วน ร้อยละ
น้อยกว่า1ปี	12	ต่ำกว่า21ปี	11	ต่ำกว่า7,000	18
1-4 ปี	19	21-25 ปี	15	7001-10,000	36
5-8 ปี	25	26-30 ปี	19	10,001-15,000	5
9-12 ปี	29	31-35 ปี	41	15,001-20,000	7
13-16 ปี	12	36-40 ปี	9	20,001-30,000	22

ที่มา แผนบุคคล โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค (2547, มิถุนายน)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแคโดยวิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้
กำหนดขนาดตัวอย่างทั้งหมดที่ต้องการ เนื่องจากรู้จำนวนประชากรในแต่ละฝ่าย โดยการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างจากสูตร ยามาเน่ (Yamane 1970 580-581)

$$n = \frac{N}{1 + Ne}$$

เมื่อ n = จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

N = จำนวนของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้ของการสุ่มตัวอย่าง(กรณีการวิจัยครั้งนี้ e=0.05)

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชากร 700 คน ยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนได้เท่ากับร้อยละ 5 หรือ 0.05 เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นที่ระดับ 95 %

คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ยามาเน จากประชากร สาขาบางแค 700 จะได้กลุ่มตัวอย่างสาขาบางแคจำนวน 255 คน โดยบวกเพิ่ม 10% ได้กลุ่มตัวอย่างประมาณ 280 คน โดยมีวิธีการคำนวณจากสูตรดังนี้

$$n = \frac{700}{1 + 700 (0.05)} 2$$

$$= 255$$

บวกเพิ่ม 10 % = 280

ขั้นที่ 1 การเลือกกลุ่มตัวอย่างมีขั้นตอนดังนี้

เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ Probability Stratified Random Sampling ซึ่งเลือกกลุ่มตัวอย่างจากพนักงานทั้ง 5 ฝ่าย ของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค โดยใช้สูตร

จำนวนตัวอย่างที่จะสุ่ม = $\frac{\text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$

จากการคำนวณจะได้สัดส่วนของพนักงานในแต่ละฝ่ายดังต่อไปนี้

ตาราง 4 แสดงการสุ่มตัวอย่างระดับชั้นอย่างมีสัดส่วน (Probability Stratified Random Sampling)

ฝ่าย	จำนวนประชากร(คน)	จำนวนตัวอย่าง(คน)
ฝ่ายการแพทย์	85	33
ฝ่ายการพยาบาล	357	143
ฝ่ายอำนวยการกลาง	62	27
ฝ่ายบริการ	157	62
ฝ่ายคุณภาพและพัฒนาธุรกิจ	39	15
รวม	700	280

ที่มา แผนบุคคล โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค (2547, มิถุนายน)

ขั้นที่ 2 เลือกกลุ่มตัวอย่างแบบ Convenience Sampling โดยพิจารณาตามสะดวก

2 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ได้แก่แบบสอบถาม (ดูภาคผนวก) แบ่งเป็น 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่วัดความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานตามของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ในด้าน ความรวดเร็วในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความสะดวกในการทำงาน ด้านความถูกต้องของข้อมูล โดยลักษณะแบบสอบถามที่สร้างขึ้นของส่วนที่ 2 เป็นเกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating scale) ของลิเคอร์ (Likert) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ

ลักษณะคำถามประกอบด้วยข้อความที่เป็นการวัดผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล เป็นข้อความเชิงบวกและเชิงลบ โดยให้เลือกคำตอบเดียว กำหนดระดับคะแนนขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อความ ดังต่อไปนี้

ระดับความเห็น	ระดับคะแนนเชิงบวก	ระดับคะแนนเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ 5 คะแนน	เท่ากับ 1 คะแนน
เห็นด้วย	เท่ากับ 4 คะแนน	เท่ากับ 2 คะแนน
ไม่แน่ใจ	เท่ากับ 3 คะแนน	เท่ากับ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	เท่ากับ 2 คะแนน	เท่ากับ 4 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เท่ากับ 1 คะแนน	เท่ากับ 5 คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณา ระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (ล้วน และอังคณา สายยศ 2545 210-211)

$$\text{ความกว้างของอัตรากาชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

จากเกณฑ์ดังกล่าว สามารถแปลความหมายระดับคะแนนดังนี้ (สุภา นานาพูนสิน 2546 40)

ระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรม

ระดับความคิดเห็นต่อการดำเนินงานด้านความรวดเร็วในการทำงาน

	ระดับคะแนนเฉลี่ย
ไม่เห็นด้วยด้านความรวดเร็วในการทำงาน	1.00 – 2.33
ไม่แน่ใจว่าด้านความรวดเร็วในการทำงาน	2.34 – 3.66
เห็นด้วยด้านความรวดเร็วในการทำงาน	3.67 – 5.00

ระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

	ระดับคะแนนเฉลี่ย
ไม่เห็นด้วยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	1.00 – 2.33
ไม่แน่ใจว่าด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	2.34 – 3.66
เห็นด้วยด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	3.67 – 5.00

ระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานด้านความสะอาดในการทำงาน

	ระดับคะแนนเฉลี่ย
ไม่เห็นด้วยด้านความสะอาดในการทำงาน	1 00 – 2 33
ไม่แน่ใจว่าด้านความสะอาดในการทำงาน	2 34 – 3 66
เห็นด้วยด้านความสะอาดในการทำงาน	3 67 – 5 00

ระดับความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานด้านความถูกต้องของข้อมูล

	ระดับคะแนนเฉลี่ย
ไม่เห็นด้วยด้านความถูกต้องของข้อมูล	1 00 – 2 33
ไม่แน่ใจว่าด้านความถูกต้องของข้อมูล	2 34 – 3 66
เห็นด้วยด้านความถูกต้องของข้อมูล	3 67 – 5 00

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)

โดยลักษณะแบบสอบถามที่สร้างขึ้นของส่วนที่ 3 เป็นเกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating scale) ของลิเคอร์ (Likert) ลักษณะคำถามประกอบด้วยข้อความที่เป็นการสอบถามความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานต่อโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) มีจำนวน 4 ข้อ โดยในแต่ละคำถามมีคำตอบให้เลือก 5 ระดับโดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนน
พอใจอย่างมาก	เท่ากับ 5 คะแนน
พอใจ	เท่ากับ 4 คะแนน
เฉย ๆ	เท่ากับ 3 คะแนน
ไม่พอใจ	เท่ากับ 2 คะแนน
ไม่พอใจอย่างมาก	เท่ากับ 1 คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณา ระดับความพึงพอใจ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาดังนี้ (ล้วน และอังคณา สายยศ 2545 210-211)

$$\text{ความกว้างของอัตราภาคชั้น} = \frac{(\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{3} = 1.33$$

ซึ่งสามารถแปลความหมายระดับคะแนนของความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)ดังนี้

ระดับความพึงพอใจ	ระดับคะแนนเฉลี่ย
ไม่พอใจ	1 00 – 2 33
เฉย ๆ	2 34 – 3 66
พอใจอย่างมาก	3 67 – 5 00

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1 ศึกษาเอกสารบทความ แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงาน และการปฏิบัติงานตามระบบโปรแกรมสำเร็จรูป ของโรงพยาบาล ระบบสารสนเทศ เพื่อเป็นตัวแปรที่จะศึกษาและใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2 นำข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมมาสร้างแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประเมินค่า(Rating scale) 5 ระดับ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของซอฟต์แวร์โรงพยาบาลสำเร็จรูป

3 นำแบบสอบถามเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบ เสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไข

4 ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อแนะนำของผู้เชี่ยวชาญและนำเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อพิจารณาตรวจสอบอีกครั้งให้สมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้

5 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเช่นเดียวกับตัวอย่างที่ทำการวิจัย แต่มิใช่กลุ่มเดียวกัน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างในการทำ Pre-test จำนวน 30 ราย เพื่อทดสอบว่าคำถามในแต่ละข้อและในแต่ละส่วนของแบบสอบถามสามารถสื่อความหมายได้ตรงตามวัตถุประสงค์ที่ผู้วิจัยต้องการหรือไม่ โดยการหาค่าอำนาจโดยแยกเป็นรายข้อ ด้วยสถิติ t-test ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมทั้งฉบับ แล้วเลือกข้อที่มีค่าอำนาจจำแนกที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้คำถามในส่วนที่ 2,3 จำนวน 20 ข้อ

6 นำแบบสอบถามไปทำการหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการทดสอบความเชื่อมั่น(Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α - Coefficient) ของ ครอนบาค(Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา 2546) ได้ค่า ความเชื่อมั่น โดยรวม แอลฟา = 0.8622

3.การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์ตามขั้นตอนดังนี้

1 ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยัง โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค

2 ติดต่อผู้อำนวยการแต่ละฝ่ายเพื่อขออำนวยความสะดวกในการแจกแบบสอบถามให้พนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง

3 ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนพนักงานที่จะแจกแบบสอบถาม

4 นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

4 1 ยื่นหนังสือแนะนำตัวต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ตามที่กำหนดไว้

4 2 ในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามนั้นจะทำการตรวจสอบคุณสมบัติกลุ่มตัวอย่างโดยการตรวจสอบจากผู้อำนวยความสะดวกของแต่ละฝ่ายในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค ที่ใช้โปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) หรือนำข้อมูลจากโปรแกรมโรงพยาบาลมาใช้ในการทำงาน จึงจะให้กรอกแบบสอบถามต่อไป

4. การจัดการข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ในครั้งนี ผู้วิจัยทำการประมวลผลข้อมูลโดยการดำเนินการตามขั้นตอนต่อไปนี้

1 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับรวบรวมมาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ หลังจากนั้นดำเนินการลงรหัส เพื่อทำการป้อนข้อมูลต่าง ๆ ลงเครื่องคอมพิวเตอร์

2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการคำนวณหาค่าทางสถิติดังนี้

2 1 การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ดังนี้

2 1 1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้ต่อเดือน โดยใช้การแจกแจงความถี่และร้อยละ

2 1 2 การวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายด้าน และรายชื่อซึ่งพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	3 67-5 00	หมายถึง ดีมาก
ค่าเฉลี่ย	2 33-3 66	หมายถึง ปานกลาง
ค่าเฉลี่ย	1 00-2 32	หมายถึง ไม่ดี

เกณฑ์การประเมินผล โดยใช้เกณฑ์การประเมินดังต่อไปนี้

อันตรภาคชั้น(Interval) = $\frac{\text{พิสัย(Range)}}{\text{จำนวนชั้น(Class)}}$

= $\frac{5-1}{3}$

= 1 33

2 1 3 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) โดยการหาค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เป็นรายชื่อซึ่งพิจารณาตามเกณฑ์ดังนี้

คาเฉลี่ย	3 67-5 00	หมายถึง พอใจอย่างมาก
คาเฉลี่ย	2 32-3 66	หมายถึง เจย ๆ
คาเฉลี่ย	1 00-2 32	หมายถึง ไมพอใจ

เกณฑ์การประเมินผล โดยใช้เกณฑ์การประเมินดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น(Interval)} &= \frac{\text{พิสัย(Range)}}{\text{จำนวนชั้น(Class)}} \\ &= \frac{5-1}{3} \\ &= 1.33\end{aligned}$$

3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยจะใช้สถิติต่าง ๆ เพื่อนำมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) โดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่

3.1.1 คาร้อยละ (Percentage) ใช้สูตรดังนี้ (วัชร ชาติอารยะวดี 2546:19)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ	P	แทน	คาคะแนนเฉลี่ย
	f	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.1.2 คาเฉลี่ยเลขคณิตโดยใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด 2541:56)

$$\bar{X} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	$\bar{X}$	แทน	คาคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.1.3 คาเบี่ยงเบนมาตรฐาน ใช้สูตร (บุญชม ศรีสะอาด 2541:56)

$$S = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ	S	แทน	คาเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
	$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

3.2 สถิติที่ใช้หาค่าคุณภาพของแบบสอบถาม

หาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา 2546)

$$\alpha = \frac{k \text{ covariance / variance}}{1 + (k - 1) \text{ covariance / variance}}$$

เมื่อ	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
	k	แทน	จำนวนคำถาม
	covariance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนรวมระหว่างคำถามต่างๆ
	variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

3.3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อ 1 และข้อ 2 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้สูตร t-test แบบ Independent (กัลยา วาณิชยปัญญา 2544 : 135)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
	$\bar{X}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ($n_1 + n_2 - 2$)

3.3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อ 1 และข้อ 2 ในความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance)

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

เมื่อ	F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-Distribution
	MS_b	แทน	ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
	MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ ได้แก่ ระหว่างกลุ่ม (k-1)

ภายในกลุ่ม (n-k) และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อดูว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2545 332-333)

$$LSD = t_{1-\alpha/2, n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

เมื่อ	$t_{1-\alpha/2, n-k}$	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม
	MSE	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม (MS_w)
	n_i	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม i
	n_j	แทน	จำนวนข้อมูลของกลุ่ม j

3.3.3 การทดสอบสมมติฐานข้อ 3 และข้อ 4 เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้ สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในสมมติฐาน ใช้สูตรดังนี้(บุญชม ศรีสะอาด 2538 107)

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum x$	แทน	ผลรวมคะแนนรายข้อของกลุ่มตัวอย่าง
	$\sum y$	แทน	ผลรวมคะแนนรวมของทั้งกลุ่ม
	$\sum x^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด x แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum y^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$$\frac{\sum xy}{n} \text{ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง } x \text{ และ } y$$

$$n \text{ แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง}$$

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r (กัลยา และถ้าผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้ว ต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ต่อไป เพื่อความมีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference (LSD) (กัลยา วานิชย์บัญชา 2545 332-333) คือ

- 1) ค่า r เป็นลบ แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม
- 2) ค่า r เป็นบวก แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน
- 3) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
- 4) ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง x และ y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
- 5) ถ้า $r = 0$ แสดงว่า x และ y ไม่มีความสัมพันธ์กัน
- 6) ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า x และ y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์ 2541 316)

- 1 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ 0.70 ถึง 0.99) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับสูง (ถ้าสูงกว่า 0.90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)
- 2 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0.5 (ประมาณ 0.30 ถึง 0.70) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง
- 3 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 0 (ประมาณ 0.30 และต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับต่ำ
- 4 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็น 0 แสดงว่าไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

สรุปสถิติในการทดสอบสมมุติฐาน

ข้อที่ 1 พนักงานที่มี เพศ ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน คือ t-test

ข้อที่ 2 พนักงานที่มี อายุ ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน ค่าวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ข้อที่ 3 พนักงานที่มี สถานภาพสมรส ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน ค่าวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ข้อที่ 4 พนักงานที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน คาวีเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ข้อที่ 5 พนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงาน ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน คาสถิติที่ใช้ทดสอบสมมุติฐาน คือ t-test

ข้อที่ 6 พนักงานที่มี อายุงาน ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน คาวีเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ข้อที่ 7 พนักงานที่มี รายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน คาวีเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

ข้อที่ 8 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ในด้านความรวดเร็วในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน คาสถิติที่ใช้การทดสอบสมมุติฐาน คือสถิติอย่างง่ายของ เพียร์สัน(Pearson product moment correlation coefficient)

ข้อที่ 9 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน คาสถิติที่ใช้การทดสอบสมมุติฐาน คือสถิติอย่างง่ายของ เพียร์สัน(Pearson product moment correlation coefficient)

ข้อที่ 10 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ในด้านความสะดวกในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน คาสถิติที่ใช้การทดสอบสมมุติฐาน คือสถิติอย่างง่ายของ เพียร์สัน(Pearson product moment correlation coefficient)

ข้อที่ 11 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ใน ด้านความถูกต้องของข้อมูล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน คาสถิติที่ใช้การทดสอบสมมุติฐาน คือสถิติอย่างง่ายของ เพียร์สัน(Pearson product moment correlation coefficient)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาผลการดำเนินงานและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อระบบซอฟต์แวร์โรงพยาบาล(SSB) ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนคนของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t – Distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F- Distribution
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean Square)
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ(Degree of Freedom)
*	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
F-Prob ,p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลตามความมุ่งหมายของการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงานใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานระบบซอฟต์แวร์โรงพยาบาล(SSB) ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค จำนวน 4 ด้านคือ
1.1 ด้านความรวดเร็วในการทำงาน

1 2 ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน

1 3 ด้านความสะดวกในการทำงาน

1 4 ด้านความถูกต้องของข้อมูล

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อระบบซอฟต์แวร์โรงพยาบาล(SSB) ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงาน ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค

ข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามพนักงาน ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้ ต่อเดือน โดยแจกแจงจำนวน และค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 5 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านเพศของพนักงาน

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	42	15 0
หญิง	238	85 0
รวม	280	100 0

เพศ พนักงานใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 15 0 และ เพศหญิง มีจำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 85 0 โดยพนักงานตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตาราง 6 แสดงจำนวน และร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอายุของพนักงาน

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
อายุ ต่ำกว่า 25 ปี	78	27.9
อายุ 26-30 ปี	80	28.6
อายุ 31-35 ปี	50	17.9
อายุ 36-40 ปี	48	17.1
อายุ 41 ปีขึ้นไป	24	8.5
รวม	280	100.0

อายุ พนักงานใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ที่ตอบแบบสอบถาม มีอายุ ต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 อายุระหว่าง 26-30 ปี จำนวน 80 คน คิดเป็น ร้อยละ 28.6 อายุระหว่าง 31-35 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 อายุระหว่าง 36-40 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 17.1 และอายุมากกว่า 41 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.6 โดยพนักงานตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุต่ำกว่า 25 ปีและมีอายุระหว่าง 26-30 ปี มี จำนวนมากที่ใกล้เคียงกัน

ตาราง 7 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้าน สถานภาพสมรสของพนักงาน

สถานภาพสมรส	จำนวน	ร้อยละ
โสด	172	61.4
สมรส/อยู่ด้วยกัน	98	35.0
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	10	3.6
รวม	280	100.0

สถานภาพของ พนักงานในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ที่ตอบ แบบสอบถามมี สถานภาพโสด จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4 สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน

จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 35.0 และ อยู่ในสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.6 โดยพนักงานตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการสถานภาพโสด มากที่สุด

ตาราง 8 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้าน ระดับการศึกษาของพนักงาน

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่าปริญญาตรี	94	33.6
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	168	60.0
สูงกว่าปริญญาตรี	18	6.4
รวม	280	100.0

ระดับการศึกษา พนักงานในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ที่ตอบแบบสอบถามมี ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 33.6 ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 และ อยู่ใน ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4 โดยพนักงานตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า มากที่สุด

ตาราง 9 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านระดับตำแหน่งงานของพนักงาน

ระดับตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ระดับปฏิบัติการ	233	84.3
ระดับบังคับบัญชา	47	15.7
รวม	280	100.0

ระดับตำแหน่งงานของ พนักงานใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ที่ตอบแบบสอบถามเป็นระดับปฏิบัติการ จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 84.3 และ ระดับบังคับบัญชา มี

จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 โดยพนักงานตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นระดับปฏิบัติการ

ตาราง 10 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้านอายุงาน ของพนักงาน

อายุงาน	จำนวน	ร้อยละ
อายุงาน น้อยกว่า 1 ปี	46	16.4
อายุงาน 1-4 ปี	85	30.4
อายุงาน 5-8 ปี	50	17.9
อายุงาน 9-12 ปี	45	16.1
อายุงาน 13 ปีขึ้นไป	54	19.3
รวม	280	100.0

อายุงาน พนักงานใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ที่ตอบแบบสอบถาม มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 16.4 อายุงาน 1-4 ปี มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 อายุงาน 5-8 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 อายุงาน 9-12 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 อายุงาน 13 ปีขึ้นไป จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 โดยพนักงานตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุงานระหว่าง 1-4 ปี มีจำนวนมากที่สุด

ตาราง 11 แสดงจำนวน และค่าร้อยละ ข้อมูลประชากรศาสตร์ด้าน รายได้ต่อเดือน ของพนักงาน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 7,000 บาท	45	16.1
7,001 – 10,000 บาท	124	44.3
10,001 – 15,000 บาท	43	15.4
15,001 – 20,000 บาท	25	8.9
20,001 – 30,000 บาท	28	10
30,001 บาท ขึ้นไป	15	5.3
รวม	280	100.0

รายได้ต่อเดือน พนักงานในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ที่ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 7,000 บาท มีจำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 16.1 พนักงานที่มี รายได้ต่อเดือน 7,001 – 10,000 บาท มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท มีจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 15.4 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 พนักงานที่มี รายได้ต่อเดือน 20,001 – 30,000 บาทมีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0 พนักงานที่มี รายได้ต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป มีจำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.4 โดยพนักงานตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีรายได้ต่อเดือน 7,001 – 10,000 บาท มากที่สุด

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานระบบซอฟต์แวร์โรงพยาบาล(SSB) ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค จำนวน 4 ด้านคือ

- 1.1 ด้านความรวดเร็วในการทำงาน
- 1.2 ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน
- 1.3 ด้านความสะดวกในการทำงาน
- 1.4 ด้านความถูกต้องของข้อมูล

โดยแจกแจงจำนวน ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 12 แสดงการวิเคราะห์ระดับผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค จำนวน 4 ด้านคือ

ผลการดำเนินงานของ โปรแกรมโรงพยาบาล (SSB)	$\bar{X}$	S D	ระดับผลการดำเนินงาน
ด้านความรวดเร็วในการทำงาน	2 44	0 74	ปานกลาง
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	2 32	0 78	ไม่ดี
ด้านความสะดวกในการทำงาน	2 59	0 78	ปานกลาง
ด้านความถูกต้องของข้อมูล	2 48	0 75	ปานกลาง
รวม	2 45	0 76	ปานกลาง

ความคิดเห็นของพนักงานต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค พบว่า ผลการดำเนินงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 45 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0 76 ซึ่งสามารถจำแนกในแต่ละด้านได้ดังนี้

1 ด้านความรวดเร็วในการทำงาน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล (SSB)ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค โดยรวมมีระดับของผลการดำเนินงาน ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 44

2 ด้านความประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล (SSB)ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค โดยรวมมีระดับของผลการดำเนินงาน ในระดับ ไม่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 32

3 ด้านความสะดวกในการทำงาน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล (SSB)ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค โดยรวมมีระดับของผลการดำเนินงาน ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 59

4 ด้านความถูกต้องของข้อมูล พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล (SSB)ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค โดยรวมมีระดับของผลการดำเนินงาน ในระดับ ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 48 โดยแต่ละด้านสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังนี้

ตาราง 13 แสดงการวิเคราะห์ระดับผลการดำเนินงาน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ของ
โปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค

ด้านความรวดเร็วในการทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับผลการดำเนินงาน
1 มีส่วนช่วยให้งานของท่านเสร็จเร็วขึ้น	2.24	0.71	ไม่ดี
2 มีส่วนช่วยให้การค้นหาข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น	2.18	0.67	ไม่ดี
3 มีส่วนช่วยให้การสื่อสารระหว่างหน่วยงานได้รวดเร็วขึ้น	2.31	0.71	ไม่ดี
4 การเข้าหรือออกจากระบบการทำงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน *	3.03	0.85	ปานกลาง
ผลรวมด้านความรวดเร็วในการทำงาน	2.44	0.74	ปานกลาง

* เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

แสดงระดับผลการดำเนินงานด้านความรวดเร็วในการทำงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.44 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ข้อที่พนักงานมีความคิดเห็นในระดับไม่ดี ได้แก่ การมีส่วนช่วยให้งานและการค้นหาข้อมูล ได้รวดเร็วขึ้น และการสื่อสารระหว่างหน่วยงานได้รวดเร็วขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24, 2.18, และ 2.31 ตามลำดับ ส่วนข้อที่พนักงานมีความคิดเห็นในระดับปานกลาง ได้แก่ การเข้าหรือออกจากระบบการทำงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.03

ตาราง 14 แสดงการวิเคราะห์ระดับผลการดำเนินงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ของ
โปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค

ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับผลการดำเนินงาน
1 มีส่วนช่วยให้คำนวณและรายงานผลข้อมูลถูกต้อง	2 14	0 73	ไม่ดี
2 ผลของข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เพราะเป็นโปรแกรมที่ทันสมัย*	2 31	0 72	ไม่ดี
3 มีส่วนช่วยให้งานของท่านมีความผิดพลาดน้อยลง	2 42	0 94	ปานกลาง
4 มีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจจาก ข้อมูลได้ถูกต้องมากขึ้น	2 40	0 73	ปานกลาง
ผลรวมด้านประสิทธิภาพในการทำงาน	2 32	0 78	ไม่ดี

* เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

แสดงระดับผลการดำเนินงาน ของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ในด้านประสิทธิภาพ
ในการทำงาน ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค โดยรวมอยู่ในระดับไม่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
2 32 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ข้อที่พนักงานมีความคิดเห็นในระดับผลการดำเนินงานไม่ดี
ได้แก่การมีส่วนช่วยให้คำนวณและรายงานข้อมูลได้อย่างถูกต้องและผลของข้อมูลตรงตามความ
ต้องการของผู้ใช้เพราะเป็นโปรแกรมที่ทันสมัย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 14, และ 2 31 ตาม
ลำดับ ส่วนข้อที่พนักงานมีความคิดเห็นในระดับผลการดำเนินงานปานกลาง ได้แก่การมีส่วนช่วย
ให้งานของท่านมีความผิดพลาดน้อยลงและการมีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจจากข้อ
มูลได้ถูกต้องมากขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 42 และ 2 40 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงการวิเคราะห์ระดับผลการดำเนินงาน ด้านความสะดวกในการทำงาน ของ
โปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค

ด้านความสะดวกในการทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับผลการดำเนินงาน
1 มีขั้นตอนการเข้าและออกจากระบบไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน*	3.07	0.92	ปานกลาง
2 มีคำสั่งทางหน้าจอที่ทำให้สะดวกในการทำงาน	2.36	0.70	ปานกลาง
3 มีขั้นตอนการบันทึกข้อมูลที่ง่ายต่อการใช้งาน	2.37	0.70	ปานกลาง
4 สามารถนำข้อมูลจากระบบมาใช้งานได้ สะดวก	2.57	0.81	ปานกลาง
ผลรวมด้านความสะดวกในการทำงาน	2.59	0.78	ปานกลาง

* เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

แสดงระดับผลการดำเนินงาน ของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ในด้านความสะดวก
ในการทำงาน ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย
เท่ากับ 2.59 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ข้อที่พนักงานมีความคิดเห็นในระดับผลการดำเนินงาน
ปานกลาง ได้แก่มีขั้นตอนการเข้าและออกจากระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีคำสั่งทางหน้าจอที่
ทำให้สะดวกในการทำงาน มีขั้นตอนการบันทึกข้อมูลที่ง่ายต่อการใช้งาน สามารถนำข้อมูลจาก
ระบบมาใช้งานได้สะดวกโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.07, 2.36, 2.37 และ 2.57 ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงการวิเคราะห์ระดับผลการดำเนินงาน ด้านความถูกต้องของข้อมูล ของโปรแกรม
โรงพยาบาล(SSB) ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค

ด้านความถูกต้องของข้อมูล	$\bar{X}$	SD	ระดับผลการดำเนินงาน
1 มีส่วนช่วยให้คำนวณและรายงานผลข้อมูลได้ อย่างถูกต้อง	2 53	0 76	ปานกลาง
2 ผลของข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้ใช้ เพราะเป็นโปรแกรมที่ทันสมัย*	2 61	0 83	ปานกลาง
3 มีส่วนช่วยให้งานของท่านมีความผิดพลาดน้อย ลง	2 35	0 68	ปานกลาง
4 มีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจจาก ข้อมูลได้ถูกต้องมากขึ้น	2 42	0 72	ปานกลาง
ผลรวมด้านความถูกต้องของข้อมูล	2 48	0 75	ปานกลาง

* เป็นคำถามเชิงลบ ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับแบบสอบถามเชิงบวกและปรับสเกลแล้ว

แสดงระดับผลการดำเนินงาน ของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ในด้าน ความถูกต้อง
ของข้อมูล ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่า
กับ 2 48 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ข้อที่พนักงานมีความคิดเห็นในระดับผลการดำเนินงาน
ปานกลาง ได้แก่ การมีส่วนช่วยให้คำนวณและรายงานผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ผลของข้อมูล
ตรงตามความต้องการของผู้ใช้เพราะเป็นโปรแกรมที่ทันสมัย การมีส่วนช่วยให้งานของมีความ
ผิดพลาดน้อยลงและ มีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจจากข้อมูลได้ถูกต้องมากขึ้น โดย
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 53,2 61,2 35 และ 2 42 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อระบบ
ซอฟต์แวร์โรงพยาบาล(SSB) ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค โดยแจกแจงจำนวน
ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 17 แสดงการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อระบบของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค

ความพึงพอใจโดยรวม	$\bar{X}$	S D	ระดับความพึงพอใจ
1 ความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมโรงพยาบาล (SSB) ในการปฏิบัติงาน	2.64	0.73	เฉย ๆ
2 ผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาล (SSB)	2.58	0.73	เฉย ๆ
3 การนำข้อมูลจากโปรแกรมโรงพยาบาล (SSB) มาใช้ประโยชน์	2.54	0.75	เฉย ๆ
4 ความรู้สึกโดยรวมกับโปรแกรมโรงพยาบาล (SSB)	2.55	0.74	เฉย ๆ
ผลรวม ความพึงพอใจโดยรวม	2.58	0.74	เฉย ๆ

แสดงระดับความความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อระบบของโปรแกรมโรงพยาบาล (SSB) ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค โดยรวมอยู่ในระดับ เฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.58 และเมื่อพิจารณารายข้อจะพบว่า ข้อที่พนักงานมีความคิดเห็นในระดับความพึงพอใจโดยรวม ได้แก่ ความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมโรงพยาบาล (SSB) ในการปฏิบัติงาน ผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาล (SSB) การนำข้อมูลจากโปรแกรมโรงพยาบาล (SSB) มาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน ความรู้สึกโดยรวมกับโปรแกรมโรงพยาบาล (SSB) โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.64, 2.58, 2.54 และ 2.55 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีเพศ ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน
สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ไม่แตกต่างกัน

H_1 พนักงานที่มีเพศต่างกัน มี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Samples t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig (2-tailed) Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 05 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 18 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค โดยจำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)	ชาย n=73		หญิง n = 238		t	p
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD.		
ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้	2.43	0.70	2.68	0.73	-2.06	0.23
ด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้	2.60	0.83	2.58	0.72	0.13	1.64
ด้านการนำข้อมูลจากระบบมาใช้	2.57	0.77	2.53	0.75	0.30*	0.03
ด้านความรู้สึกโดยรวมกับโปรแกรม	2.38	0.76	2.58	0.74	-1.57	0.01
รวม	2.50	0.77	2.59	0.74	-0.80	0.48

* อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05

ตาราง 17 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบเพศของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค โดยใช้สถิติ Independent Samples t-test ในการทดสอบ พบว่า

1 ความพึงพอใจโดยรวมในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม มีค่า Prob (p) เท่ากับ 0.23 ซึ่งมากกว่า 05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม ต่อผลการดำเนินงาน ของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ไม่แตกต่างกัน

2 ความพึงพอใจโดยรวมในด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)มีค่า Prob (p) เท่ากับ 1 64 ซึ่งมากกว่า 05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มี ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม ต่อผลการดำเนินงาน ของโปรแกรม โรงพยาบาล สำเร็จรูป(SSB) ไม่แตกต่างกัน

3 ความพึงพอใจโดยรวมในด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)ไปใช้ประโยชน์ มีค่า Prob (p) เท่ากับ 0 03 ซึ่งน้อยกว่า 05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมมาใช้ ต่อผลการดำเนินงาน ของโปรแกรม โรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 โดยเพศชายมีความพึงพอใจโดยรวมในด้าน การนำข้อมูลจากระบบมาใช้ ต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูปมากกว่า เพศหญิง

4 ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)มีค่า Prob (p) เท่ากับ 0 01ซึ่งน้อยกว่า 05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในด้านความรู้สึกโดยรวมกับโปรแกรม ต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรม โรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 05 โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจโดยรวมในด้าน ความรู้สึกโดยรวมกับโปรแกรม ต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป มากกว่า เพศชาย

สมมติฐานข้อที่ 2 พนักงานที่มี อายุ ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 พนักงานที่มี อายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ไม่แตกต่างกัน

H_1 พนักงานที่มี อายุต่างกัน มี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ

Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาความแตกต่างที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 05

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) โดยจำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจโดยรวมของ พนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงาน ของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)	แหล่งของ ความแปร ปรวน					
		SS	df	MS	F	p
ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้ โปรแกรม	ระหว่างกลุ่ม	3.44	5	0.69	1.28	0.27
	ภายในกลุ่ม	146.85	274	0.54		
	รวม	150.29	279			
ด้านผลที่ได้รับจากการใช้ โปรแกรม	ระหว่างกลุ่ม	4.18	5	0.84	1.57	0.17
	ภายในกลุ่ม	145.93	274	0.53		
	รวม	150.11	279			
ด้านการนำข้อมูลจากระบบมาใช้	ระหว่างกลุ่ม	5.22	5	1.04	1.88	0.10
	ภายในกลุ่ม	152.34	274	0.56		
	รวม	157.57	279			
ด้านความรู้สึกโดยรวมกับ โปรแกรม	ระหว่างกลุ่ม	5.24	5	1.05	1.94	0.09
	ภายในกลุ่ม	148.16	274	0.54		
	รวม	153.40	279			

ตาราง 19 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบอายุของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance One-Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า

1 ความพึงพอใจโดยรวมในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม มีค่า Prob (p) เท่ากับ 0.27 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม โรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ไม่แตกต่างกัน

2 ความพึงพอใจโดยรวมในด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)มีค่า Prob (p) เท่ากับ 0.17 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มี มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานในด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม โรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) ไม่แตกต่างกัน

3 ความพึงพอใจโดยรวมในด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)ไปใช้ประโยชน์ มีค่า Prob (p) เท่ากับ 0.10 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มี มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานในด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรม โรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ไปใช้ประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน

4 ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)มีค่า Prob (p) เท่ากับ 0.09 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุต่างกัน มี มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานจากการใช้โปรแกรม โรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 3 พนักงานที่มี สถานภาพสมรส ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 พนักงานที่มี สถานภาพสมรสต่างกัน มีมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ไม่แตกต่างกัน

H_1 พนักงานที่มี สถานภาพสมรสต่างกัน มี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของ
โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) โดยจำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจโดยรวมของ พนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงาน ของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้ โปรแกรม	ระหว่างกลุ่ม	1 21	2	0 61	1 13	0 33
	ภายในกลุ่ม	149 7	277	0 54		
	รวม	150 29	279			
ด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้ โปรแกรม	ระหว่างกลุ่ม	0 52	2	0 26	0 48	0 62
	ภายในกลุ่ม	149 59	277	0 54		
	รวม	150 11	279			
ด้านการนำข้อมูลจากระบบมาใช้	ระหว่างกลุ่ม	0 31	2	0 16	0 28	0 76
	ภายในกลุ่ม	157 25	277	0 57		
	รวม	157 57	279			
ด้านความรู้สึกโดยรวมกับ โปรแกรม	ระหว่างกลุ่ม	1 23	2	0 61	1 12	0 33
	ภายในกลุ่ม	152 17	277	0 55		
	รวม	153 40	279			

ตาราง 20 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบสถานภาพสมรส ของพนักงานที่มีผล
ต่อความพึงพอใจโดยรวมของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค
โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance One-Way
ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า

1 ความพึงพอใจโดยรวมในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม มีค่า Prob (p)
เท่ากับ 0 33 ซึ่งมากกว่า 05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁)
หมายความว่า พนักงานที่มี สถานภาพสมรส ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มี
ต่อผลการดำเนินงานในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม โรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ไม่
แตกต่างกัน

2 ความพึงพอใจโดยรวมในด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)มี
ค่า Prob (p) เท่ากับ 0 62 ซึ่งมากกว่า 05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธ

สมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า พนักงานที่มี สถานภาพสมรส ต่างกัน มี มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานในด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม โรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ไม่แตกต่างกัน

3 ความพึงพอใจโดยรวมในด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)ไปใช้ประโยชน์ มีค่า Prob (p) เท่ากับ 0.76 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพสมรส ต่างกัน มี มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานในด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรม โรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ไปใช้ประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน

4 ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)มีค่า Prob (p) เท่ากับ 0.33 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า พนักงานที่มี สถานภาพสมรส ต่างกัน มี มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานจากการใช้โปรแกรม โรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H₀ พนักงานที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ไม่แตกต่างกัน

H₁ พนักงานที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H₀) ก็ต่อเมื่อ Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) และยอมรับสมมติฐานรอง (H₁) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบกับแข่งขัน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของ
โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) โดยจำแนกตาม ระดับการศึกษา

ความพึงพอใจโดยรวมของ พนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงาน ของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)	แหล่งของ ความแปร ปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้ โปรแกรม	ระหว่างกลุ่ม	2 53	2	1 26	2 37	0 10
	ภายในกลุ่ม	147 76	277	0 54		
	รวม	150 29	279			
ด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้ โปรแกรม	ระหว่างกลุ่ม	1 52	2	0 76	1 42	0 24
	ภายในกลุ่ม	148 59	277	0 54		
	รวม	150 11	279			
ด้านการนำข้อมูลจากระบบมาใช้	ระหว่างกลุ่ม	3 46	2	1 73	3 11	0 05
	ภายในกลุ่ม	154 11	277	0 56		
	รวม	157 57	279			
ด้านความรู้สึกโดยรวมกับ โปรแกรม	ระหว่างกลุ่ม	2 13	2	1 06	1 95	0 14
	ภายในกลุ่ม	151 27	277	0 55		
	รวม	153 40	279			

ตาราง 21 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบ ระดับการศึกษา ของพนักงานที่มีผล
ต่อความพึงพอใจโดยรวมของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค
โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance One-Way
ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า

1 ความพึงพอใจโดยรวมในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม โรงพยาบาล(SSB)
มีค่า Prob (p) เท่ากับ 0 10 ซึ่งมากกว่า 05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธ
สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มีความพึงพอใจ
โดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม
โรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ไม่แตกต่างกัน

2 ความพึงพอใจโดยรวมในด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)มีค่า Prob (p) เท่ากับ 0.24 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มี มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานในด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ไม่แตกต่างกัน

3 ความพึงพอใจโดยรวมในด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)ไปใช้ประโยชน์ มีค่า Prob (p) เท่ากับ 0.05 ซึ่งเท่ากับ 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา ต่างกัน มี มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานในด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรม โรงพยาบาล สำเร็จรูป(SSB)ไปใช้ประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน

4 ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)มีค่า Prob (p) เท่ากับ 0.14 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มี ระดับการศึกษา ต่างกัน มี มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานจากการใช้โปรแกรม โรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ไม่แตกต่างกัน

H_1 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงาน ต่างกัน มี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระกัน (Independent Samples t-Test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig (2-tailed) Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ความพึงพอใจโดยรวม ของพนักงานที่มีต่อผล การดำเนินงานของ โปรแกรมโรงพยาบาล (SSB)	ระดับปฏิบัติการ		ระดับบังคับบัญชา		t-value	p
	n=233		n = 47			
	$\bar{X}$	S D	$\bar{X}$	S D		
ด้านความรู้สึเกี่ยวกับ การใช้โปรแกรม	2 68	0 70	2 45	0 85	2 02	0 05
ด้านผลงานที่ได้รับจาก การใช้โปรแกรม	2 60	0 71	2 49	0 86	0 95	0 06
ด้านการนำข้อมูลจาก ระบบมาใช้	2 52	0 74	2 64	0 82	-0 99	0 27
ด้านความรู้สึโดยรวม กับโปรแกรม	2 58	0 72	2 36	0 85	1 88	0 26
รวม	2 60	0 72	2 49	0 85	0 97	0 16

ตาราง 22 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบระดับตำแหน่งงาน ของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล (SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค โดยใช้สถิติ Independent Samples t-Test ในการทดสอบ พบว่า

1 ความพึงพอใจโดยรวมในด้านความรู้สึเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม มีค่า Prob (p) เท่ากับ 0 05 ซึ่งเท่ากับ 05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H₁) หมายความว่า พนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานในด้านความรู้สึต่อการใช้โปรแกรม โรงพยาบาลสำโรง(SSB) ไม่แตกต่างกัน

2 ความพึงพอใจโดยรวมในด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)มีค่า Prob (p) เท่ากับ 0 06 ซึ่งมากกว่า 05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H₀) และปฏิเสธสมมติ

ฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงาน ต่างกัน มี มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานในด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม โรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ไม่ แตกต่างกัน

3 ความพึงพอใจโดยรวมในด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)ไปใช้ประโยชน์ มีค่า Prob (p) เท่ากับ 0.27 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงาน ต่างกัน มี มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานในด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ไปใช้ประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน

4 ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)มีค่า Prob (p) เท่ากับ 0.26 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มี มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานจากการใช้โปรแกรม โรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 6 พนักงานที่มี อายุงาน ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 พนักงานที่มี อายุงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ไม่แตกต่างกัน

H_1 พนักงานที่มี อายุงาน ต่างกัน มี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 23 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของ
โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) โดยจำแนกตามอายุงาน

ความพึงพอใจโดยรวมของ พนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงาน ของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)	แหล่งของ ความแปร					
	ปรวน	SS	df	MS	F	p
ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้ โปรแกรม	ระหว่างกลุ่ม	6.43	4	1.61	3.07**	0.02
	ภายในกลุ่ม	143.86	275	0.52		
	รวม	150.29	279			
ด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้ โปรแกรม	ระหว่างกลุ่ม	3.17	4	0.79	1.48	0.21
	ภายในกลุ่ม	146.94	275	0.53		
	รวม	150.2	279			
ด้านการนำข้อมูลจากระบบมาใช้	ระหว่างกลุ่ม	5.26	4	1.32	2.37	0.052
	ภายในกลุ่ม	152.31	275	0.55		
	รวม	157.57	279			
ด้านความรู้สึกโดยรวมกับโปรแกรม	ระหว่างกลุ่ม	3.66	4	0.91	1.68	0.15
	ภายในกลุ่ม	149.74	275	0.54		
	รวม	153.40	279			

*มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 23 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบ อายุงาน ของพนักงานที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance One-Way ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า

1 ความพึงพอใจโดยรวมในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) มีค่า Prob (p) เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มี อายุงาน ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมของ

พนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม โรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) แตกต่างกันอย่าง มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2 ความพึงพอใจโดยรวมในด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)มีค่า Prob (p) เท่ากับ 0.21 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มี อายุงาน ต่างกัน มี มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานในด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) ไม่แตกต่างกัน

3 ความพึงพอใจโดยรวมในด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)ไปใช้ประโยชน์ มีค่า Prob (p) เท่ากับ 0.052 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงาน ต่างกัน มี มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานในด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรม โรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ไปใช้ประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน

4 ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)มีค่า Prob (p) เท่ากับ 0.15 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มี อายุงาน ต่างกัน มี มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานจากการใช้โปรแกรม โรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ไม่แตกต่างกัน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำผลการวิเคราะห์นำไปเปรียบเทียบกับเชิงซ้อน (Multiple Comparison) ใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ตามลำดับ ดังนี้

ตาราง 24 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรม
โรงพยาบาล (SSB) โดยจำแนกตามอายุงานของพนักงานรายคู่ที่แตกต่างกัน

ความพึงพอใจ โดยรวมของ พนักงานที่มีต่อผล การดำเนินงานของ โปรแกรม โรงพยาบาล(SSB)	อายุงาน	น้อยกว่า 1 ปี	น้อย				13 ปี ขึ้นไป
			1-4 ปี	5-8ปี	9-12 ปี		
		$\bar{X}$	0 43	0 24	0 43	0 37	0 34
ด้าน ความรู้สึก เกี่ยวกับการใช้ โปรแกรม	น้อยกว่า 1 ปี	0 43	-	-	0 00**	-	0 09*
					(0 004)		(0 019)
	1-4 ปี	0 24	-	-	-	-	-
	5-8 ปี	0 43	-	-	-	-0 06*	-
						(0 013)	
	9 -12 ปี	0 37	-	-	-	-	0 03*
							(0 049)
	13 ปีขึ้นไป	0 34					

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01

จากตาราง 24 ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้งานที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี แตกต่างจากความพึงพอใจของพนักงานที่มีอายุงาน 5-8 ปี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 01 โดยพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวนค่าเฉลี่ยมากที่สุด 0 43 ซึ่งเท่ากับ พนักงานที่มีประสบการณ์ 5-8 ปี ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0 43 ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0 00

ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้งานที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี แตกต่างจากความพึงพอใจของพนักงานที่มีอายุงาน 13 ปีขึ้นไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0 05 โดยพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 1 ปี จำนวนค่าเฉลี่ยมากที่สุด

0.43 ซึ่งมากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ 13 ปีขึ้นไป ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.34 ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.09

ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้งานที่มีอายุงาน 5-8 ปีแตกต่างจากความพึงพอใจของพนักงานที่มีอายุงาน 9-12 ปี อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุงาน 5-8 ปี จำนวนค่าเฉลี่ยมากที่สุด 0.43 ซึ่งมากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ 9-12 ปี ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.37 ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.06

ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้งานที่มีอายุงาน 9-12 ปีแตกต่างจากความพึงพอใจของพนักงานที่มีอายุงาน 13 ปีขึ้นไป อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุงาน 9-12 ปี จำนวนค่าเฉลี่ยมากที่สุด 0.37 ซึ่งมากกว่า พนักงานที่มีประสบการณ์ 13 ปีขึ้นไป ที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 0.34 ซึ่งมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.03

ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่าง

สมมติฐานข้อที่ 7 พนักงานที่มี รายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 พนักงานที่มี รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ไม่แตกต่างกัน

H_1 พนักงานที่มี รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้ทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance One-Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธ (H_0) ก็ต่อเมื่อ Prob (p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อย 1 คู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 25 แสดงการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของ
โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) โดยจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจโดยรวมของ พนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงาน ของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)	แหล่งความ แปรปรวน	SS	Df	MS	F	p
ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้ โปรแกรม	ระหว่างกลุ่ม	0.88	5	0.18	0.32	0.90
	ภายในกลุ่ม	149.40	274	0.55		
	รวม	150.29	279			
ด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้ โปรแกรม	ระหว่างกลุ่ม	1.13	5	0.23	0.42	0.84
	ภายในกลุ่ม	148.98	274	0.54		
	รวม	150.11	279			
ด้านการนำข้อมูลจากระบบมาใช้	ระหว่างกลุ่ม	3.03	5	0.61	1.07	0.37
	ภายในกลุ่ม	154.54	274	0.56		
	รวม	157.57	279			
ด้านความรู้สึกโดยรวมกับ โปรแกรม	ระหว่างกลุ่ม	0.64	5	0.13	0.23	0.95
	ภายในกลุ่ม	152.75	274	0.56		
	รวม	153.40	279			

ตาราง 25 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบ รายได้ต่อเดือน ของพนักงานที่มีผล
ต่อความพึงพอใจโดยรวมของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค
โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance One-Way
ANOVA) ในการทดสอบ พบว่า

1 ความพึงพอใจโดยรวมในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม โรงพยาบาล(SSB)
มีค่า Prob (p) เท่ากับ 0.90 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธ
สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มี รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม
ของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม โรงพยาบาล
สำเร็จรูป(SSB) ไม่แตกต่างกัน

2 ความพึงพอใจโดยรวมในด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)มี
ค่า Prob (p) เท่ากับ 0.84 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธ

สมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มี รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มี มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานในด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ไม่แตกต่างกัน

3 ความพึงพอใจโดยรวมในด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)ไปใช้ประโยชน์ มีค่า Prob (p) เท่ากับ 0.37 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน ต่างกัน มี มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานในด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ไปใช้ประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน

4 ความพึงพอใจโดยรวมจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)มีค่า Prob (p) เท่ากับ 0.95 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานที่มี รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มี มีความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานจากการใช้โปรแกรม โรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 8 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในด้านความรวดเร็วในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในด้านความรวดเร็วในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

H_1 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในด้านความรวดเร็วในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

ตาราง 26 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในด้านความรวดเร็วในการทำงาน และความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน	ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ด้านความรวดเร็วในการทำงาน		รูปแบบของความสัมพันธ์
	r	Sig (2-tailed)	
ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม	0.23	0.12	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม	0.20	0.08	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมไปใช้ประโยชน์	0.22	0.06	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความรู้สึกโดยรวมต่อโปรแกรมโรงพยาบาล	0.25	0.06	ไม่มีความสัมพันธ์

n = 280

ตาราง 26 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ในด้านความรวดเร็วในการทำงานกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ที่ใช้โปรแกรมโรงพยาบาลในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลในด้านความรวดเร็วในการทำงานที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่ใช้โปรแกรมโรงพยาบาล โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.12 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานใน ด้านรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ในด้านความรวดเร็วในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลในด้านความรวดเร็วในการทำงานที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่ใช้โปรแกรมโรงพยาบาล โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.08 ซึ่งมากกว่า 0.05

นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานใน ด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ในด้านความรวดเร็วในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินของโปรแกรมโรงพยาบาลในด้านความรวดเร็วในการทำงานที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่ใช้โปรแกรมโรงพยาบาล โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.06 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานใน ด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมไปใช้ประโยชน์ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ในด้านความรวดเร็วในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินของโปรแกรมโรงพยาบาลในด้านความรวดเร็วในการทำงานที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่ใช้โปรแกรมโรงพยาบาล โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.06 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานใน ด้าน ความรู้สึกโดยรวมต่อการใช้โปรแกรม ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ในด้านความรวดเร็วในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 9 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานสามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

H_1 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

ตาราง 27 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล
สำเร็จรูป(SSB) ในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน และความพึงพอใจโดยรวมของ
พนักงาน

ความพึงพอใจโดยรวมของ พนักงาน	ผลการดำเนินงานของ โปรแกรมโรงพยาบาล ด้าน ประสิทธิภาพในการทำงาน		รูปแบบของความสัมพันธ์
	r	Sig (2-tailed)	
ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้ โปรแกรม	0.01*	0.03	มีความสัมพันธ์ในทิศทาง เดียวกันและมีความสัมพันธ์ ระดับต่ำ
ด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้ โปรแกรม	0.19	0.10	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรม ไปใช้ประโยชน์	0.13	0.12	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความรู้สึกโดยรวมต่อ โปรแกรมโรงพยาบาล	0.24*	0.02	มีความสัมพันธ์ในทิศทาง เดียวกันและมีความสัมพันธ์ ระดับต่ำ
* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05		n = 280	

ตาราง 27 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลดำเนินงานของโปรแกรม
โรงพยาบาล(SSB) ในด้านประสิทธิภาพในการทำงานกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ที่ใช้
โปรแกรมโรงพยาบาลในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินของโปรแกรมโรงพยาบาลในด้านประสิทธิภาพในการ
ทำงานที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่ใช้โปรแกรมโรงพยาบาล โดยใช้สถิติ
Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.03 ซึ่งน้อยกว่า
0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึง
พอใจโดยรวมของพนักงานใน ด้านรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมทำงาน มีความสัมพันธ์กับผล

การดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อ ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มากขึ้น จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมเพิ่มขึ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินของโปรแกรมโรงพยาบาลในด้านประสิทธิภาพในการทำงานที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่ใช้โปรแกรมโรงพยาบาล โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.10 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานใน ด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินของโปรแกรมโรงพยาบาลในด้านประสิทธิภาพในการทำงานที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่ใช้โปรแกรมโรงพยาบาล โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.12 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานใน ด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมไปใช้ประโยชน์ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินของโปรแกรมโรงพยาบาลในด้านประสิทธิภาพในการทำงานที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่ใช้โปรแกรมโรงพยาบาล โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานใน ด้าน ความรู้สึกโดยรวมต่อการใช้โปรแกรม มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.24 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อ ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลในด้านประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้น จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในด้าน ความรู้สึกโดยรวมต่อโปรแกรม เพิ่มขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 10 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในด้านความสะดวกในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H₀ ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ในด้านความสะอาดในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

H₁ ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในด้านความสะอาดในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในด้านความสะอาดในการทำงาน และความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

ความพึงพอใจโดยรวมของ พนักงาน	ผลการดำเนินงานของ โปรแกรมโรงพยาบาล ด้านความสะอาดในการ ทำงาน		รูปแบบของความสัมพันธ์
	r	Sig (2-tailed)	
ด้านความรู้สึเกี่ยวกับการใช้ โปรแกรม	0.19	0.08	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้ โปรแกรม	0.17*	0.04	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรม ไปใช้ประโยชน์	0.20	0.20	ไม่มีความสัมพันธ์
ด้านความรู้สึโดยรวมต่อ โปรแกรมโรงพยาบาล	0.21*	0.01	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

n = 280

ตาราง 28 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ในด้านความสะอาดในการทำงานกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ที่ใช้โปรแกรมโรงพยาบาลในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินของโปรแกรมโรงพยาบาลในด้านความสะดวกในการทำงานที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่ใช้โปรแกรมโรงพยาบาล โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.08 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานใน ด้านรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ในด้านความสะดวกในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินของโปรแกรมโรงพยาบาลในด้านความสะดวกในการทำงานที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่ใช้โปรแกรมโรงพยาบาล โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานใน ด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ในด้านความสะดวกในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.17 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อ ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลในด้านความสะดวกในการทำงาน มากขึ้น จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมเพิ่มขึ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินของโปรแกรมโรงพยาบาลในด้านความสะดวกในการทำงานที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่ใช้โปรแกรมโรงพยาบาล โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.20 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานใน ด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมไปใช้ประโยชน์ ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ในด้านความสะดวกในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินของโปรแกรมโรงพยาบาลในด้านความสะดวกในการทำงานที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่ใช้โปรแกรมโรงพยาบาล โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และ ยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานใน ด้าน ความรู้สึกโดยรวมต่อการใช้โปรแกรม มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ในด้านความสะดวกในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.21 แสดงว่าตัวแปรทั้ง

สองไม่มีระดับความสัมพันธ์ต่ำ และไม่มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อ ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลในด้านความสะดวกในการทำงาน มากขึ้น จะส่งผลทำให้ ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในด้าน ความรู้สึกโดยรวมต่อโปรแกรม เพิ่มขึ้น

สมมติฐานข้อที่ 11 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในด้านความถูกต้องของข้อมูล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ในด้านความถูกต้องของข้อมูล ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

H_1 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในด้านความถูกต้องของข้อมูล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

ตาราง 29 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล
สำเร็จรูป(SSB) ในด้านความถูกต้องของข้อมูล และความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

ความพึงพอใจโดยรวมของ พนักงาน	ผลการดำเนินงานของ โปรแกรมโรงพยาบาล ด้าน		รูปแบบของความสัมพันธ์
	ความถูกต้องของข้อมูล		
	r	Sig (2-tailed)	
ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้ โปรแกรม	0.22**	0.00	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียว กันและมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้ โปรแกรม	0.21**	0.00	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียว กันและมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรม ไปใช้ประโยชน์	0.21*	0.02	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียว กันและมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
ด้านความรู้สึกโดยรวมต่อ โปรแกรมโรงพยาบาล	0.27*	0.01	มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียว กันและมีความสัมพันธ์ระดับต่ำ

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

n = 280

** มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 29 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ในด้านความถูกต้องของข้อมูลกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ที่ใช้โปรแกรมโรงพยาบาลในการปฏิบัติงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลในด้านความถูกต้องของข้อมูล ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่ใช้โปรแกรมโรงพยาบาล โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานใน ด้านรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมทำงาน มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ในด้านความถูกต้องของข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.22 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อ โปรแกรมมีความถูกต้องของข้อมูลน้อย จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมลดลงเช่นกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลในด้านความถูกต้องของข้อมูล ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่ใช้โปรแกรมโรงพยาบาล โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานใน ด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ในด้านความถูกต้องของข้อมูล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.21 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อโปรแกรม มีความถูกต้องของข้อมูลน้อย จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมลดลง

ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลในด้านความถูกต้องของข้อมูลในการทำงานที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่ใช้โปรแกรมโรงพยาบาล โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.02 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานใน ด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมไปใช้ประโยชน์ มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ในด้านความถูกต้องของข้อมูลในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.21 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อมีความถูกต้องของข้อมูลน้อย จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในด้านการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์น้อยลงเช่นกัน

ความสัมพันธ์ระหว่างผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลในด้านความถูกต้องของข้อมูล ที่มีต่อความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่ใช้โปรแกรมโรงพยาบาล โดยใช้สถิติ Pearson Correlation ในการทดสอบ พบว่า มีค่า Sig (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในด้านความรู้สึกโดยรวมต่อการใช้โปรแกรม มีความสัมพันธ์กับผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ในด้านความถูกต้องของข้อมูลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ 0.27 แสดงว่าตัวแปรทั้งสองมีระดับความสัมพันธ์ต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือเมื่อ ความถูกต้องของข้อมูลจากโปรแกรมน้อย จะส่งผลทำให้ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในด้าน ความรู้สึกโดยรวมต่อโปรแกรมลดลงเช่นกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ เป็นการศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค โดยเปรียบเทียบจากข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน สถานภาพ อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน เพื่อที่จะได้นำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการเป็นแนวทางในการวางแผน คัดเลือก ปรับปรุง และพัฒนาระบบโปรแกรมโรงพยาบาล ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับองค์กรต่อไปในอนาคต และในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้เข้าใจถึงความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของพนักงาน ที่มีความสัมพันธ์กับงานที่ปฏิบัติ ปฏิบัติตามระบบโปรแกรมที่ใช้ในให้บริการผู้ป่วยและใช้ในสำนักงานของโรงพยาบาล

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษา “ ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค” ผลการวิจัยในครั้งนี้เพื่อให้ได้ทราบถึงความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานต่อการปฏิบัติงานตามระบบโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)และเป็นแนวทางในการบริหารจัดการ สรรหาคัดเลือกโปรแกรมโรงพยาบาลที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กรต่อไป

ความมุ่งหมายของการศึกษาค้นคว้า

1 เพื่อศึกษาความ พึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในด้านความรวดเร็ว ประสิทธิภาพ ความสะดวกในการทำงานและความถูกต้องของข้อมูล

2 เพื่อศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ของ พนักงานในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้ต่อเดือน ที่ใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) ในการปฏิบัติงานและมีความพึงพอใจโดยรวม ต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ บางแค

ความสำคัญของการวิจัย

1 ผลการศึกษาทำให้ทราบถึงความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานต่อการปฏิบัติงานตามระบบโปรแกรมในด้านความรวดเร็ว ประสิทธิภาพ ความสะดวกในการใช้งานและความถูกต้องของข้อมูลของซอฟต์แวร์โรงพยาบาล ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค

2 ผลการศึกษานี้จะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและสรรหาคัดเลือกโปรแกรมโรงพยาบาลที่นำมาใช้ในการปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

สมมติฐานในการศึกษาค้นคว้า

ข้อที่ 1 พนักงานที่มี เพศ ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

ข้อที่ 2 พนักงานที่มี อายุ ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

ข้อที่ 3 พนักงานที่มี สถานภาพสมรส ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

ข้อที่ 4 พนักงานที่มี ระดับการศึกษา ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

ข้อที่ 5 พนักงานที่มี ระดับตำแหน่งงาน ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

ข้อที่ 6 พนักงานที่มี อายุงาน ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

ข้อที่ 7 พนักงานที่มี รายได้ต่อเดือน ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

ข้อที่ 8 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ในด้านความรวดเร็วในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

ข้อที่ 9 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ในด้าน ประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

ข้อที่ 10 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ใน ความสะดวกในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

ข้อที่ 11 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ใน ด้านความถูกต้องของข้อมูล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ที่ได้ใช้โปรแกรมโรงพยาบาลในการทำงานและนำข้อมูลจากโปรแกรมโรงพยาบาลไปใช้งาน จำนวน 700 คน โดยใช้วิธีการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างที่จะเป็นตัวแทนของประชากรจากสูตรทาโร ยามาเน่ (Yamane 1970 580-581) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 255 คน และกำหนดความคลาดเคลื่อนของแบบสอบถาม ได้กลุ่มตัวอย่าง 280 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

ในการรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับประชากรศาสตร์ ของพนักงานรวมทั้งหมด 7 ข้อ ได้แก่

- 1 เพศ ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 3 สถานภาพสมรส ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 4 ระดับการศึกษา ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
- 5 ระดับตำแหน่งงาน ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
- 6 อายุงาน ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Ordinal Scale)
- 7 รายได้ต่อเดือน ระดับการวัดข้อมูลประเภทอัตราส่วน (Ordinal Scale)

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่วัดความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานตามของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ในด้าน ความรวดเร็วในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความสะดวกในการทำงาน ด้านความถูกต้องของข้อมูล โดยลักษณะแบบสอบถามที่สร้างขึ้นของส่วนที่ 2 เป็นเกณฑ์การให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า(Rating scale) ของลิเคอร์ (Likert) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ลักษณะคำถามประกอบด้วยข้อความที่เป็นการวัดผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล เป็นข้อความเชิงบวกและเชิงลบ โดยให้เลือกคำตอบเดียว กำหนดระดับคะแนนขึ้นอยู่กับลักษณะของข้อความ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ที่มีต่อโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในด้าน ความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม ผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม การนำข้อมูลจากโปรแกรมมาใช้ประโยชน์ในการทำงานและความรู้สึกโดยรวมกับโปรแกรมโรงพยาบาล

โดยลักษณะแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เป็นแบบ Likert Scale โดยมีระดับการวัดประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) โดยมีระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ลักษณะคำถามประกอบด้วยข้อความที่เกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) เป็นข้อความเชิงบวกและเชิงลบโดยให้เลือกคำตอบเดียว กำหนดระดับคะแนนขึ้นอยู่กับตามลักษณะของข้อความ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนำมาวิเคราะห์โดยดำเนินการขั้นตอนดังนี้

- 1 นำแบบสอบถามพร้อมหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 - 1 1 ยื่นหนังสือแนะนำตัวต่อผู้อำนวยการโรงพยาบาลและผู้อำนวยการฝ่ายของโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ตามที่กำหนดไว้
 - 1 2 ในการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามนั้นจะทำการตรวจสอบคุณสมบัติกลุ่มตัวอย่างโดยการตรวจสอบจากผู้อำนวยการฝ่ายว่าพนักงานของแต่ละฝ่ายในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ที่ใช้โปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) หรือนำข้อมูลจากโปรแกรมโรงพยาบาล มาใช้ในการทำงานและปฏิบัติงานในส่วนให้บริการผู้ป่วยหรือสำนักงาน จึงจะให้กรอกแบบสอบถามต่อไป
- 2 รวบรวมแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่กรอกแบบสอบถามที่ครบถ้วนมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 3 นำแบบสอบถามมาตรวจสอบ นับจำนวนให้ครบถ้วน
- 4 นำแบบสอบถามมาให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้

การจัดกระทำและข้อมูล

เมื่อได้แบบสอบถามคืนแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่รวบรวมได้มาดำเนินการดังนี้

- 1 การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก

2 การลงรหัส (Coding) นำเสนอแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่กำหนดไว้ล่วงหน้า

3 การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้วได้นำมาบันทึกโดยใช้เครื่องมือไมโครคอมพิวเตอร์เพื่อการประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS)

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำคะแนนที่ได้จากแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมประมวลผลข้อมูล SPSS ซึ่งเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป โดยมีการวิเคราะห์ผลการศึกษา ดังนี้

1 นำแบบสอบถามตอนที่ 1 มาหาค่าความถี่ร้อยละ เพื่อใช้อธิบายลักษณะข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน

2 นำแบบสอบถามตอนที่ 2 และตอนที่ 3 มาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเฉลี่ยเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นแบบสอบถามที่วัดความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานตามโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ในด้าน ความรวดเร็วในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความสะดวกในการทำงาน ด้านความถูกต้องของข้อมูล แบบสอบถามความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในด้าน ความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม ผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม การนำข้อมูลจากโปรแกรมมาใช้ประโยชน์ในการทำงานและความรู้สึกโดยรวมกับโปรแกรมโรงพยาบาล ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค

3 การทดสอบสมมติฐาน

3.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และ 5 ที่ว่าด้วยข้อมูลส่วนตัวของพนักงาน ได้แก่ เพศ และระดับตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค แตกต่างกัน ต่างกันที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่เท่ากับ 2 กลุ่ม

3.2 สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 2-4,6-7 ที่ว่า ปัจจัยประชากรศาสตร์ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือน ที่ต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค แตกต่างกัน ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะใช้การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม และทำการทดสอบรายคู่โดยวิธีการทดสอบLSD (Least Significant Difference)

3.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Person Product Moment Coefficient Correlation) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ข้อ 8-11 ข้อมูลเกี่ยวกับ ผลการดำเนินงานของ โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ในด้านความรวดเร็วในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความสะดวกในการทำงานและด้านความถูกต้องของข้อมูล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ในด้าน ความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม ด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม ด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมไปใช้ประโยชน์ และความรู้สึกโดยรวมต่อโปรแกรม โรงพยาบาล ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค

สรุปผลการศึกษาวิจัย

ผลการศึกษาความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรม โรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค สรุปผลได้ดังนี้

1 ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ของพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 280 คน พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 85.0 เพศชายมีจำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 15.0

ด้านอายุส่วนใหญ่จะมีอายุระหว่าง 26-30ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.6 รองลงมากเป็นกลุ่มอายุ 21-25 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.9 กลุ่มอายุ 31-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.9 และกลุ่มอายุ 36-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.1 อายุสูงกว่า 41 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 8.6

ด้านสถานภาพสมรส ส่วนมากสถานภาพโสดมากที่สุด จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 61.4 ด้านระดับการศึกษาสำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด มีจำนวน 168 คน คิดเป็นร้อยละ 60.0 ระดับตำแหน่งงานในระดับปฏิบัติการมากที่สุด จำนวน 233 คน คิดเป็นร้อยละ 84.3 มีอายุการทำงาน 1-4 ปี มากที่สุด มีจำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 30.4 และมีรายได้ต่อเดือน 7,001-10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3

2 ข้อมูลเกี่ยวกับ ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรม โรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค จำนวน 4 ด้านคือ

2.1 ด้านความรวดเร็วในการทำงานพบว่าความคิดเห็น ของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ด้านความรวดเร็วในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ย 2.44 และในรายข้อได้แก่

2.1.1 มีส่วนช่วยให้งานเสร็จเร็วขึ้น มีระดับผลการดำเนินงาน ไม่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.24

2.1.2 มีส่วนช่วยให้การค้นหาข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น มีระดับผลการดำเนินงาน ไม่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18

2 1 3 มีส่วนช่วยให้การสื่อสารระหว่างหน่วยงานได้รวดเร็วขึ้น มีระดับผลการดำเนินงาน ไม่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 31

2 1 4 การเข้าหรือออกจากระบบการทำงานไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีระดับผลการดำเนินงาน ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 03

2 2 ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมจะมีระดับผลการดำเนินงาน ไม่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 32 และในรายชื่อได้แก่

2 2 1 มีส่วนช่วยให้การคำนวณและรายงานผลข้อมูลถูกต้อง มีระดับผลการดำเนินงาน ไม่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 14

2 2 2 ผลของข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้ใช้เพราะเป็นโปรแกรมที่ทันสมัย มีระดับผลการดำเนินงาน ไม่ดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 2 31

2 2 3 มีส่วนช่วยให้งานของท่านมีความผิดพลาดน้อยลง มีระดับผลการดำเนินงาน ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 42

2 2 4 มีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจจากข้อมูลได้ถูกต้องมากขึ้น มีระดับผลการดำเนินงาน ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 40

2 3 ด้านความสะดวกในการทำงาน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ด้านความสะดวกในการทำงาน โดยรวมจะมีระดับผลการดำเนินงาน ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 59 และในรายชื่อได้แก่

2 3 1 มีขั้นตอนการเข้าและออกจากระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน มีระดับผลการดำเนินงาน ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3 07

2 3 2 มีคำสั่งทางหน้าจอที่ทำให้สะดวกในการทำงาน มีระดับผลการดำเนินงาน ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 36

2 3 3 มีขั้นตอนการบันทึกข้อมูลที่ง่ายต่อการใช้งาน มีระดับผลการดำเนินงาน ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 37

2 3 4 สามารถนำข้อมูลจากระบบมาใช้งานได้สะดวก มีระดับผลการดำเนินงาน ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 57

2 4 ด้านความถูกต้องของข้อมูลในการทำงาน พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ด้านความถูกต้องของข้อมูลในการทำงาน โดยรวมจะมีระดับผลการดำเนินงาน ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 48

2 4 1 มีส่วนช่วยให้การคำนวณและรายงานผลข้อมูลได้อย่างถูกต้อง มีระดับผลการดำเนินงาน ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 53

2 4 2 ผลของข้อมูลตรงตามความต้องการของผู้ใช้เพราะเป็นโปรแกรมที่ทันสมัย มีระดับผลการดำเนินงานปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 61

2 4 3 มีส่วนช่วยให้งานของท่านมีความผิดพลาดน้อยลง มีระดับผลการดำเนินงานปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 35

2 4 4 มีส่วนช่วยในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจจากข้อมูลได้ถูกต้องมากขึ้น มีระดับผลการดำเนินงาน ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 42

ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ในแต่ละด้านโดยรวมจะมีระดับความคิดเห็น ปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 45

3 ข้อมูลเกี่ยวกับ ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค

3 1 ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค โดยรวมจะมีระดับความพึงพอใจ ระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 64

3 2 ด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค โดยรวมจะมีระดับความพึงพอใจ ระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 58

3 3 ด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) มาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานพบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค โดยรวมจะมีระดับความพึงพอใจ ระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 54

3 4 ด้านความรู้สึกโดยรวมกับโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค โดยรวมจะมีระดับความพึงพอใจ ระดับเฉย ๆ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2 55

4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

34 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านความรู้สึกโดยรวมกับการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค แตกต่างกัน สรุปได้ว่า

4.1 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ไม่แตกต่างกัน

42 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านความผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) ไม่แตกต่างกัน

4.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านการนำข้อมูลจากระบบโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) มาใช้งาน ไม่แตกต่างกัน

4.4 พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านความรู้สึก โดยรวมกับการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 5 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแคแตกต่างกัน สรุปได้ว่า

51 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ไม่แตกต่างกัน

52 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านความผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) ไม่แตกต่างกัน

53 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านการนำข้อมูลจากระบบโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) มาใช้งาน ไม่แตกต่างกัน

54 พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านความรู้สึกโดยรวมกับการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 6 พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค แตกต่างกันได้หรือไม่

6.1 พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) แตกต่างกัน

6 2 พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านความผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) ไม่แตกต่างกัน

6 3 พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านการนำข้อมูลจากระบบโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) มาใช้งาน ไม่แตกต่างกัน

6 4 พนักงานที่มีอายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านความรู้สึกโดยรวมกับการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 7 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค แตกต่างกัน สรุปได้ว่า

7 1 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวม ในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ไม่แตกต่างกัน

7 2 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านความผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) ไม่แตกต่างกัน

7 3 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านการนำข้อมูลจากระบบโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) มาใช้งาน ไม่แตกต่างกัน

7 4 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านความรู้สึกโดยรวมกับการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 8 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ใน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค สรุปได้ว่า

8 1 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลใน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB)

8 2 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลใน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ในด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB)

8 3 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลใน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ในด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB)ไปใช้ประโยชน์

8 4 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลใน ด้านความรวดเร็วในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ในด้านความรู้สึกโดยรวมต่อโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB)

สมมติฐานข้อที่ 9 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ใน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค สรุปได้ว่า

9 1 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลใน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

9 2 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลใน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ในด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB)

9 3 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลใน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ในด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB)ไปใช้ประโยชน์

9 4 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลใน ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ในด้านความรู้สึกโดยรวมต่อโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 10 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ใน ด้านความสะดวกในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค สรุปได้ว่า

10 1 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลใน ด้านความสะดวกในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB)

10 2 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลใน ด้านความสะดวกในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ในด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB)โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

10 3 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลใน ด้านความสะดวกในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ในด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB)ไปใช้ประโยชน์

10 4 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลใน ด้านความสะดวกในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ในด้านความรู้สึกโดยรวมต่อโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB)โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 11 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ใน ด้านความถูกต้องของข้อมูลในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค สรุปได้ว่า

11 1 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลใน ด้านความถูกต้องของข้อมูลในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

11 2 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลใน ด้านความถูกต้องของข้อมูลในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ในด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

11 3 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลใน ด้านความถูกต้องของข้อมูลในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ในด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB)ไปใช้ประโยชน์ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

11 4 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลใน ด้านความถูกต้องของข้อมูลในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ในด้านความรู้สึกโดยรวมต่อโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB)โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 30 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1-7

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	การทดสอบ
ข้อที่ 1 เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ได้แก่	
ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม ไม่แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
ด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม ไม่แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
ด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมมาใช้ประโยชน์ แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
ด้านความรู้สึกโดยรวมกับโปรแกรม แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
ข้อที่ 2,3,4,5, อายุ ,สถานภาพ , ระดับการศึกษา , ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ได้แก่	
ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม ไม่แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
ด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม ไม่แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
ด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมมาใช้ประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
ด้านความรู้สึกโดยรวมกับโปรแกรม ไม่แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
ข้อที่ 6 อายุงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล	
1 1 ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1 2 ด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม ไม่แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
1 3 ด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมมาใช้ประโยชน์ แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
1 4 ด้านความรู้สึกโดยรวมกับโปรแกรม แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
ข้อที่ 7 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ได้แก่	
ด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม ไม่แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
ด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม ไม่แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
ด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมมาใช้ประโยชน์ ไม่แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
ด้านความรู้สึกโดยรวมกับโปรแกรม ไม่แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน

อภิปรายผลการศึกษาค้นคว้า

ผลการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับผลการดำเนินงานและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อ โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ผลการวิจัยสามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

1 จากการศึกษาวิจัยพบว่าลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ในด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน สถานภาพสมรส อายุการทำงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่าพนักงานในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขา บางแค ที่มี เพศ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในด้าน ความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมในการปฏิบัติงานและ ด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม ที่ไม่แตกต่างกัน โดยไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ได้ตั้งไว้ ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิเชษฐ บุญมี (2544 153-155)ได้ทำการวิจัยเรื่องการสื่อสารภายในองค์กร ศึกษากรณีธนาคารไทยพาณิชย์จำกัด(มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า เพศ ของพนักงานแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อผลการสื่อสารภายในธนาคารไม่แตกต่างกัน

ทั้งนี้เพราะพนักงานที่มีเพศที่แตกต่างกัน ต่างก็ได้ใช้โปรแกรมโรงพยาบาลและมีความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมในการทำงานและมีผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรมอย่างสม่ำเสมอเท่าเทียมกัน เพศ จึงไม่เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในด้านการใช้และผลงานที่ได้จากโปรแกรม แตกต่างกัน

ผลการวิจัยด้าน เพศ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ในด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมมาใช้ประโยชน์และความรู้สึกโดยรวมต่อโปรแกรม แตกต่างกัน โดยเป็นไปตามสมมุติฐานที่ได้ตั้งไว้ ซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริพร สุดสวาท(2545 113)ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กลุ่มแอดวานซ์ รีเสิร์ช จำกัด พบว่า พนักงานที่ใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการปฏิบัติงานภายในองค์กร ที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ต ในด้าน การใช้บริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และการใช้เครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

ผลการวิจัยด้านอายุ ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล (SSB) ไม่แตกต่างกัน โดยไม่เป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภา นานาพูนสิน (2546 74) ได้ทำการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ไอพี โอเรียน(ไทย) จำกัด พบว่า พนักงานที่มีอายุและการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการสื่อสารภายในองค์กรไม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัยด้านอายุการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในด้านความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม ในการปฏิบัติงาน ต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ที่แตกต่างกัน โดยเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รติกานต์ มลิวัลย์ (2546 92) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารในบริษัทอื่น กรณีศึกษา บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด พบว่าพนักงานที่อายุงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน คือพนักงานที่มีอายุมาก และมีอายุงานมาก มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก เนื่องจากมีความมั่นคงดีและมีความพอใจกับการทำงานของบริษัท แต่พนักงานที่อายุน้อยและอายุงานน้อย จะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยกว่า และอัญชลี สงวนสัตย์ (2546 139) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของพนักงานในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรญี่ปุ่น กรณีศึกษา บริษัท โซนี่ โลจิสติกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน

ส่วนผลการวิจัยด้านอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในด้าน ด้านผลงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม ด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมมาใช้ประโยชน์และความรู้สึกโดยรวมต่อโปรแกรมในการปฏิบัติงานต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล (SSB) ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิพนธ์ ลือกิตินันท์ (2546 71) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลด้าน ประสบการณ์ทำงาน ไม่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยด้านรายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล (SSB) ที่ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิฑูร พานทอง (2540) ได้ทำการวิจัยเรื่อง การยอมรับเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์ของข้าราชการตำรวจ ศึกษากรณี กองบัญชาการ กรมตำรวจ พบว่าปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับการยอมรับเทคโนโลยี ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลด้าน อายุ รายได้ ไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในด้านการปฏิบัติงานด้วยระบบสารสนเทศ

2 จากผลการวิจัย พบว่าผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ในด้านความรวดเร็ว ความมีประสิทธิภาพและความสะดวกในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค โดยไม่มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะพร อ่อนสว่าง (2546 69-70) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท เจ็บเซ่น แอนด์ เจ็ส เซ่น กรุป (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่าด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจว่าระบบบัญชี (SAP) มีความถูกต้องและรวดเร็ว ทั้งนี้เพราะระบบบัญชีมีอยู่หลาย ระบบ ซึ่งอาจจะมีจำนวนรายการและขั้นตอนการบันทึกที่แตกต่างกันออกไป ทั้งนี้

ความเร็วของระบบบัญชีขึ้นอยู่กับจำนวนรายการที่บันทึก ซึ่งผู้ใช้และตอบแบบสอบถามมาจากหลายหน่วยงาน อาจทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) มาใช้ในการปฏิบัติงานด้านความรู้ความเข้าใจ และความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้โปรแกรม ไม่มีความสัมพันธ์ต่อความคิดเห็นของพนักงาน สาเหตุเนื่องมาจากได้มีการให้การอบรมพนักงานในด้านความรู้จัก ความเข้าใจโปรแกรม แก่พนักงานอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ในด้าน ด้านความเร็ว ความมีประสิทธิภาพและความสะดวกในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานใน โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค โดยไม่มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ เพราะโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) มีระบบการทำงานทั้งในส่วนการให้บริการผู้ป่วย ระบบการเก็บประวัติผู้ป่วย การตรวจวินิจฉัยและรักษาผู้ป่วย และระบบงานบริหารสำนักงาน เช่น ระบบงานบัญชี จัดซื้อ บุคคล และมีผู้ตอบแบบสอบถามมาจากหลายส่วน ทำให้มีความคิดเห็นที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อโปรแกรมโรงพยาบาล

จากผลการวิจัย พบว่าผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB)ในด้านความถูกต้องของข้อมูล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ โดยสอดคล้องงานวิจัยของ วัชร ชาติอารยะวดี (2546 34) การยอมรับโปรแกรม Mapice ในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท กุลธรเคอร์บี้ จำกัด (มหาชน) พบว่า ระดับการรู้จักโปรแกรมมีความสัมพันธ์กับการยอมรับโปรแกรมที่ใช้ในการปฏิบัติงาน เช่น ความพอใจในการใช้โปรแกรม พื่อใจงานที่ได้รับจากการใช้โปรแกรม การยอมรับโปรแกรมและความรู้สึกเต็มใจที่จะใช้โปรแกรม และลักษณะของโปรแกรม มีความสัมพันธ์กับการยอมรับโปรแกรม ในด้านเชิงประโยชน์เปรียบเทียบ และการเข้ากันได้กับบุคคล และสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิพนธ์ ลือภักดินันท์ (2546 71) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโออินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ความรู้ความเข้าใจในระบบสารสนเทศและลักษณะของระบบสารสนเทศในด้านความสะดวกในการใช้งานและความน่าเชื่อถือ มีความสัมพันธ์กับความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานด้านการเพิ่มผลผลิต และสอดคล้องกับแนวคิดของ ครรชิต มัลลียงค์ (2540 5) ได้กล่าวถึง ลักษณะของระบบสารสนเทศ ช่วยทำให้ธุรกิจบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้แก่ การสร้างประสิทธิประสิทธิผลให้แก่คนที่ทำงานและส่วนลักษณะของระบบสารสนเทศในด้านความสะดวกในการใช้งานและความน่าเชื่อถือ เป็นตัวดึงดูดให้พนักงานใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานและในการดำเนินการมากขึ้น

ในส่วนผลกระทบจากการใช้ระบบโปรแกรมโรงพยาบาล เนื่องจากเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป ที่ช่วยพัฒนากระบวนการทำงาน ลดความซ้ำซ้อนของงานต่าง ๆ เช่นการเก็บข้อมูลของผู้ป่วยที่มาใช้บริการ การเก็บสถิติการรักษาพยาบาล การบันทึกประวัติการรักษา เช่น ผลการตรวจทางห้องปฏิบัติการ จากวินิจฉัยรักษา เมื่อเทียบกับการไม่ได้ใช้โปรแกรมในการทำงาน ยังมีการพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานในระบบโปรแกรมให้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) ในด้านความถูกต้องของข้อมูล ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในด้านความรู้สึกในการใช้โปรแกรม ด้านผลงานที่ได้รับจากโปรแกรม ด้าน ความรู้สึกโดยรวม ในการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลโดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิยะพร อ่อนสว่าง (2546 69-70) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท เจ็บเซน แอนด์ เจ็บเซน กรุ๊ป (ไทยแลนด์) จำกัด พบว่า ด้านความถูกต้องและความรวดเร็วของระบบบัญชี พนักงานมีความคิดเห็นอยู่ในระดับที่ไม่แน่ใจจากระบบบัญชี (SAP) มีความถูกต้องและรวดเร็ว ทั้งนี้เพราะระบบบัญชีมีอยู่หลาย ระบบ ซึ่งอาจจะมีจำนวนรายการและขั้นตอนการบันทึกที่แตกต่างออกไป ทั้งนี้ความรวดเร็วของระบบบัญชีขึ้นอยู่กับจำนวนรายการที่บันทึก ซึ่งผู้ใช้และตอบแบบสอบถามมาจากหลายหน่วยงาน อาจทำให้มีความคิดเห็นที่แตกต่างกัน

ทั้งนี้ ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ในด้านความถูกต้องของข้อมูล ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในด้านความรู้สึกในการใช้โปรแกรม ด้านผลงานที่ได้รับจากโปรแกรมและ ด้านความรู้สึกโดยรวมในการใช้โปรแกรม โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้เพราะโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) มีระบบการทำงานทั้งในสวนการให้บริการผู้ป่วยเช่นระบบการเก็บประวัติผู้ป่วย การตรวจวินิจฉัยและรักษาผู้ป่วย และระบบงานบริหารสำนักงาน เช่นระบบงานบัญชี จัดซื้อ บุคคล และมีผู้ตอบแบบสอบถามมาจากหลายส่วน ทำให้มีความคิดเห็นที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพอใจโดยรวม และไม่มีส่วนในการใช้ข้อมูลมากนัก

ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) ในด้านความถูกต้องของข้อมูล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานในด้านการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์จากการใช้โปรแกรมโรงพยาบาลโดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงษ์ หัส คุโณปถัมภ์ (2543) ได้ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของพนักงานของบริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้ระบบเครือข่ายสารสนเทศในองค์กรพบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจด้านอินเทอร์เน็ตในระดับมากและมีความพึงพอใจในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง และปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานระบบสารสนเทศได้แก่ สาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาและงานที่รับผิดชอบอยู่ และงานวิจัยของ วัชรระ ชาดิอารยะดี (2546 34) การยอมรับโปรแกรม Mapice ในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท กุลธรเคอร์บี จำกัด (มหาชน) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะของโปรแกรม Mapice ในด้านเชิงประโยชน์

เปรียบเทียบ และการเข้ากันได้กับบุคคล กับการยอมรับโปรแกรม มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง

ทั้งนี้ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล ในด้านความถูกต้องของข้อมูล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในด้านการนำข้อมูลจากโปรแกรมไปใช้ประโยชน์ ถ้ามีการนำข้อมูลไปใช้ประโยชน์มากจะส่งผลให้มีความพึงพอใจโดยรวมมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขา บางแค ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวางแผน คัดเลือกปรับปรุง และพัฒนาระบบโปรแกรมโรงพยาบาล ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับองค์กร ดังนี้

จากผลการวิจัยพบว่า ความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) ในด้านความรวดเร็วในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน ด้านความสะดวกในการทำงานและด้านความถูกต้องของข้อมูล โดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ส่วนใหญ่พนักงานมีความคิดเห็นต่อผลการดำเนินงานด้านประสิทธิภาพน้อยที่สุดว่าทุกด้าน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าประสิทธิภาพของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) ต่ำประสิทธิภาพ ในความคิดเห็นของพนักงานประกอบกับเป็นโปรแกรมที่มีการใช้งานมาประมาณ 8 ปี ทำให้ไม่ทันต่อความต้องการของผู้ใช้งานที่ต้องการด้านประสิทธิภาพการใ้มีมากขึ้น ดังนั้นหากองค์กรมีการปรับปรุงประสิทธิภาพของโปรแกรมโรงพยาบาล เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานและที่สำคัญที่สุดการให้บริการผู้ป่วย จะทำให้ได้ประสิทธิภาพมากขึ้นตามไปด้วย และท้ายที่สุดองค์กรก็ได้รับประโยชน์และความคุ้มค่าจากการลงทุนในการซื้อโปรแกรมโรงพยาบาลใหม่ที่ได้ประสิทธิภาพสูง

จากการวิเคราะห์ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลในด้าน ความรวดเร็วในการทำงาน พบว่า โปรแกรมโรงพยาบาลที่พนักงานใช้ มีระดับผลการดำเนินงานที่ไม่ดี ในด้านการมีส่วนช่วยให้งานเสร็จช้า การค้นหาข้อมูลไม่ทันเวลา และจาก ความล่าช้าของโปรแกรมส่งผลให้ในการปฏิบัติงาน มีการติดตอสื่อสารที่ล่าช้าไม่ทันต่อเวลาไปด้วย ส่วนระบบการเข้าหรือออกจากระบบเพื่อใช้งานก็อยู่ในระดับปานกลาง โดยในภาพรวม โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป(SSB) ที่ทางโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขา บางแคใช้ ต้องได้รับการปรับปรุงและพัฒนาให้ระบบคอมพิวเตอร์มีความรวดเร็วมากขึ้น

ส่วนในด้านประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าผลการดำเนินงาน ในการช่วยคำนวณและการรายงานผล รวมทั้งผลที่ได้ก็ไม่ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน โดยมีผลในระดับที่ไม่ดี ทำให้

การทำงานมีความผิดพลาดบ่อยครั้งและ ใช้ในการตัดสินใจหรือแก้ปัญหาในองค์กร ได้ในระดับปานกลาง โดยทางโรงพยาบาล ถ้าไม่มีการปรับปรุง จะทำให้การบริหารงานที่ต้องใช้รายงานจากระบบคอมพิวเตอร์ มีความน่าเชื่อถือน้อยลง

ด้านความสะดวกในการทำงาน จากการสำรวจพบว่าพนักงานมีระดับความสะดวกในการใช้โปรแกรมโรงพยาบาล ในระดับปานกลางเท่านั้น จะส่งผลต่อความพึงพอใจและบรรยากาศในการทำงาน มีความยุ่งยากไม่สะดวกในการปฏิบัติงาน เนื่องจาก ขั้นตอนการทำงาน การบันทึกข้อมูล การเรียกรายงานต่าง ๆ ไม่มีความสะดวกรวดเร็วเท่าที่ควร ก่อให้เกิดความเครียดในการปฏิบัติงานได้ โดยทางโรงพยาบาล ต้องมีการประเมินลักษณะการทำงานที่ทำแล้วเกิดความสะดวก เพื่อนำมาแก้ไขระบบงาน โดยเฉพาะผลงานจากโปรแกรมที่ใช้ในการทำงาน

ด้านความถูกต้องของข้อมูล พบว่ามีระดับความถูกต้องเพียงปานกลาง ทั้งที่ความถูกต้องของข้อมูลต่าง ๆ ในปัจจุบันนับว่ามีความสำคัญมากที่สุด และในธุรกิจโรงพยาบาล การเกิดความผิดพลาด จะมีผลอันตรายถึงแก่ชีวิต ของผู้ป่วย เพราะการรายงานผลต่าง ๆ การคำนวณ การให้ข้อมูล โดยเฉพาะในด้านการรักษาพยาบาล หรือการรายงานผลการวินิจฉัยรักษา เช่นรายงานผลทางห้องปฏิบัติการ หรือทางรังสีรักษา ต้องได้ผลที่แม่นยำ ถูกต้อง ทันต่อเวลา เพื่อทำการรักษาให้ถูกโรคที่เป็น จากความสำคัญดังกล่าว ทางโรงพยาบาลต้องตระหนักถึงมาตรฐานการรักษาให้ได้ตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณการรักษาพยาบาล ต้องมีการปรับปรุงแก้ไขโดยเร็ว

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการศึกษารั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมดังนี้

- 1 ควรศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) โดยทำการศึกษาในกลุ่มโรงพยาบาลในเครือ ที่ใช้โปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) เพื่อนำมาเป็นข้อมูลในการพัฒนาและปรับปรุงข้อบกพร่องต่าง ๆ เมื่อเทียบแต่ละโรงพยาบาลในกลุ่ม
- 2 ควรศึกษาความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป (SSB) ในด้านการสำรวจความเพียงพอของบุคลากร ที่รองรับระบบโปรแกรมโรงพยาบาลสำเร็จรูป ในด้านการจัดบุคลากรให้คำปรึกษา และการแก้ไขปัญหาของระบบงาน โดยเฉพาะหน่วยงานที่ต้องให้บริการผู้ป่วยต้องได้รับการแก้ไขที่ทันเวลาและรวดเร็ว เมื่อเกิดปัญหากับระบบโปรแกรม

- 3 ถ้าทางโรงพยาบาลทำการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงระบบโปรแกรมโรงพยาบาล ให้มีความทันสมัยทันต่อปัจจุบัน ควรมีการทำการวิจัย ความพึงพอใจต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรม อีกครั้ง เพื่อจะได้ทราบความคิดเห็นของพนักงานผู้ใช้โปรแกรมในการปฏิบัติงาน และนำมาพัฒนาโปรแกรมได้ตรงตามความต้องการผู้ใช่มากที่สุด

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กรุณา ตั้งศรีสุข (2543) การนำระบบโปรแกรมสำเร็จรูป *Fourth Shift MSS* มาใช้ในการปฏิบัติงานของบริษัท ฟรีเลย์ ประเทศไทย จำกัด สารนิพนธ์ บช ม (การจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทยเอกสาร
- กัลยา วานิชย์บัญชา (2545). การวิเคราะห์สถิติเพื่อการตัดสินใจ กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- (2546) การวิเคราะห์สถิติ สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 6 กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- กรรชิต มัลย์วงศ์ (2540) ทศนไทย์ กรุงเทพฯ บริษัท ซีเอ็ดดูเคชั่น จำกัด(มหาชน)
- ชุมพล ศฤงคารศิริ (2543) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ กรุงเทพฯ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ป สัมพันธ์
- ชูศรี วงศ์รัตนะ (2541) เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพฯ เทพเนรมิตการพิมพ์
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ (2542) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- นิพนธ์ ลือภิตินันท์ (2546) ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จขององค์กรในการใช้ระบบสารสนเทศในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล(ประเทศไทย) จำกัด สารนิพนธ์ บช ม (การจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ทยเอกสาร.
- นราศรี ไวนิชกุลและชูศักดิ์ อุดมศรี (2547) ระเบียบวิธีวิจัยทางธุรกิจ พิมพ์ครั้งที่ 14 กรุงเทพฯ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- บุญชม ศรีสะอาด (2542) การวิจัยเบื้องต้น มหาสารคาม อภิชาติการพิมพ์
- ประธาน สุนทรไชยา (2545) สภาพปัจจุบันและปัญหาการใช้ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เพื่อการบริหารจัดการ งานกองอาคารและสถานที่ มหาวิทยาลัยขอนแก่น ปริญญาานิพนธ์ ศศ ม (สาหรินเทศศาสตร) ขอนแก่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น ทยเอกสาร
- ประภาวี สิบสนธิ์ (2543) สารสนเทศในบริบทสังคม กรุงเทพฯ หจก พีเอ็น การพิมพ์
- ประสงค์ ปราณิตพลกรังและคณะ (2541) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ กรุงเทพฯ บริษัท ธีระฟิล์มและไซเท็กส์ จำกัด
- ปิยะพร ออนสว่าง (2546) ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อระบบบัญชี เอส เอ พี (SAP) ในบริษัท เจ็บเซ่นแอนด์เจ็สเซ่น กรุ๊ป(ไทยแลนด์) จำกัด สารนิพนธ์ บช ม (การจัดการ)

- กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร
- พิชิต สุขเจริญพงศ์ (2536) การบริหารงานสโตร์ญี่ปุ่น กรุงเทพฯ หจก เอช เอ็น การพิมพ์
- พิเชษฐ์ บุญมี (2544) การสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษาร้านอาหารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ปริญญาโท ศศ ม (รัฐศาสตร์) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
- พฤตส์ คูโณปถัมภ์ (2543) ความพึงพอใจของพนักงาน บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ในการใช้งานระบบเครือข่ายสารสนเทศภายในองค์กร ปริญญาโท ศศ ม (พัฒนสังคม) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- รติกานต์ มลิวัลย์ (2546) ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในบริษัทที่ประกอบธุรกิจด้านการลงทุนและเข้าไปบริหารในบริษัทอื่น ๆ กรณีศึกษา บริษัท เอสซี แอสเสท จำกัด สารนิพนธ์ บธ ม (การจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร
- ล้วนและอังคณา สายยศ (2545) เทคนิคการวิจัยทางการศึกษา พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ สุวีริยาสาสน์
- วิชัย พัวรุ่งโรจน์ (2540) การวิเคราะห์และการออกแบบสารสนเทศเพื่อการบริหารการบัญชี ปริญญาโท วท ม (สาขาเทคโนโลยีการจัดการระบบสารสนเทศ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
- วัชร ชาติอารยะวดี (2546) การยอมรับโปรแกรม Mapics ในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท กุลธร เคอร์บี้ จำกัด สารนิพนธ์ บธ ม (การจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร
- ศรีไพร ศักดิ์รุ่งพงศากุล (2544) เทคโนโลยีคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ กรุงเทพฯ บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด(มหาชน)
- ศิริพร สดสวาท (2545) ความพึงพอใจของพนักงานต่อการใช้ระบบอินเทอร์เน็ตเพื่อการทำงานภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท กลุ่ม แอดวานซ์ จำกัด สารนิพนธ์ บธ ม (การจัดการ) กรุงเทพฯ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) การบริหารสำนักงานแบบใหม่ กรุงเทพฯ บริษัท ชีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด
- (2541) การวิจัยธุรกิจ กรุงเทพฯ AN การพิมพ์
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546) การบริหารการตลาดยุคใหม่ กรุงเทพฯ บริษัท ชีระฟิล์ม และโซเท็กซ์ จำกัด
- (2546) การวิจัยทางการตลาด ฉบับมาตรฐาน กรุงเทพฯ บริษัท ชรรมสาร จำกัด
- สุภา นานาพูนสิน (2546) ความพึงพอใจของพนักงานต่อการสื่อสารภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัท ไฮไฟ โอเรียนท์ (ไทย) จำกัด สารนิพนธ์ บธ ม (การจัดการ) กรุงเทพฯ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ถ่ายเอกสาร
 อัญชลี สงวนสัตย์ (2546) ความพึงพอใจของพนักงานในการบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์
 ในองค์การญี่ปุ่น กรณีศึกษา บริษัท โซนี่ ไลออลดิคส์ (ประเทศไทย) จำกัด สารนิพนธ์
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
 ถ่ายเอกสาร

Bloom Thomas B (1956) *Handbook on Formative and Evaluator of Student Learning*
 New York McGraw-Hall Book Company

Evan J W (1962) *Alienation and learning in a Hospital Setting* American Sociology
 Review

Feldman M P (1971) *Psychology in the Industnal Environment* London Buttrwoth
 and Co ,(Publishers) Ltd

Ghiselli (1965) *Personal and Industrial Psychology* New York McGraw-Hall Book
 Company

Good C V (1973) *Dictionary of Education* New York McGraw-Hill Book Company

Guralnik, D B (1976) *Webster , s New World Dictionary of the Amencan Language*
 Ohio William Collins and World Publishing Company

Kenneth C Laudon, Jane P Laudon เขียน สัลยุทธ์ สวางวรรณ เรียบเรียง
 (2546) ระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ พิมพ์ครั้งที่ 5 กรุงเทพฯ เพียร์สัน
 เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชนา

Runner H H (1954) *Introduction to Opinion and Attitude* New York Harper and
 Brothers Publisher

Show M E and J M Wnght (1967) *Scale for the Measurement of Attitude* New
 York McGraw-Hall Book Company

แหล่งข้อมูลทาง Website

บริษัท ไทยเรดดิ้ง จำกัด [http //www thai tris co th](http://www.thaiiris.co.th)

บริษัท เอสเอสบี จำกัด [http // www ssb co th](http://www.ssb.co.th)

สมาคมโรงพยาบาลเอกชน [http // www thaigia com](http://www.thaigia.com)

สำนักงานบริหารพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล(พ.รพ.) [http //www ha ca th](http://www.ha.ca.th)

สำนักงานประกันสังคม [http //www sso go th](http://www.sso.go.th)

สำนักงานประกันสุขภาพแห่งชาติ [http //www nhso go th](http://www.nhso.go.th)

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ผลการดำเนินงานและความพึงพอใจโดยรวม ของ พนักงานที่มีต่อระบบ
ซอฟต์แวร์โรงพยาบาล (SSB) กรณีศึกษา โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขา บางแค

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาผลการดำเนินงานและความพึงพอใจโดยรวม
ของพนักงานที่มีต่อระบบซอฟต์แวร์โรงพยาบาล(SSB)ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค
เพื่อนำผลได้จากการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง การสรรหาคัดเลือกโปรแกรม
โรงพยาบาลสำเร็จรูปเพื่อใช้ในการบริหารโรงพยาบาล ให้มีประสิทธิภาพในการให้บริการผู้ป่วย
ผู้วิจัยใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ในการกรอกแบบสอบถามฉบับนี้

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล (SSB)
- ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวม ต่อ โปรแกรมโรงพยาบาล (SSB)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับท่านมากที่สุด

เลขที่แบบสอบถาม

1 เพศ

() 1 ชาย () 2 หญิง

2 อายุ

() 1 ต่ำกว่า 21 ปี () 2 21 – 25 ปี
() 3 26 – 30 ปี () 4 31 – 35 ปี
() 5 36 - 40 ปี () 6 41 ปี ขึ้นไป

3 สถานภาพการสมรส

() 1 โสด () 2 สมรส/อยู่ด้วยกัน
() 3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4 ระดับการศึกษา

() 1 ต่ำกว่าปริญญาตรี () 2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
() 3 สูงกว่าปริญญาตรี

5 ระดับตำแหน่งงาน

() 1 ระดับปฏิบัติการ () 2 ระดับบังคับบัญชา

6 อายุงาน

() 1 น้อยกว่า 1 ปี () 2 1 – 4 ปี
() 3 5 – 8 ปี () 4 9 – 12 ปี
() 5 13 - 16 ปี () 6 17 ปี ขึ้นไป

7 รายได้ต่อเดือน

() 1 ไม่เกิน 7,000 บาท () 2 7,001 – 10,000 บาท
() 3 10,001 – 15,000 บาท () 4 15,001 – 20,000 บาท
() 5 20,001 – 30,000 บาท () 6 30,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล (SSB)

ท่านมีความเห็นด้วยหรือไม่อย่างไรต่อผลการดำเนินงานของโปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) ในเรื่องต่าง ๆ

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องต่อไป

ด้านความรวดเร็วในการทำงาน	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
8 มีส่วนช่วยให้งานของท่านเสร็จเร็วขึ้น					
9 มีส่วนช่วยให้การค้นหาข้อมูลได้รวดเร็วขึ้น					
10 มีส่วนทำช่วยให้การติดต่อสื่อสารระหว่างหน่วยงานรวดเร็วขึ้น					
11 การเข้าหรือออกจากระบบการทำงานยุ่งยากซับซ้อน *					
ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน					
12 ช่วยให้งานของท่านอย่างเป็นระบบมากขึ้น					
13 ทำให้ท่านมีความผิดพลาดในการทำงานน้อยลง					
14 เป็นโปรแกรมเก่า ไม่ทันสมัยต่อเหตุการณ์ปัจจุบัน *					
15 มีส่วนช่วยบริการผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพ					

ด้านความสะดวกในการทำงาน	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (5)	เห็น ด้วย (4)	ไม่ แน่ใจ (3)	ไม่ เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง (1)
16 มีขั้นตอนการเข้าและออกจากระบบที่ยุง ยากซับซ้อน *					
17 มีคำสั่งทางหน้าจอที่ทำให้สะดวกในการ ทำงาน					
18 มีขั้นตอนการบันทึกข้อมูลที่ง่ายต่อการ ใช้งาน					
19 สามารถนำข้อมูลจากระบบมาใช้ในการ งานได้อย่างสะดวก					
ด้านความถูกต้องของข้อมูล					
20 มีส่วนช่วยให้คำนวณและรายงานผลข้อมูล ได้อย่างถูกต้อง					
21 ผลของข้อมูลไม่ตรงตามความต้องการของ ผู้ใช้เพราะเป็นโปรแกรมที่ล้าสมัย *					
22 มีส่วนช่วยให้งานของท่านมีความผิดพลาด น้อยลง					
23 มีส่วนช่วยให้การแก้ปัญหาและการตัดสินใจ จากข้อมูลได้ถูกต้องมากขึ้น					

**ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจโดยรวมของพนักงาน ต่อ ผลการดำเนินงาน
ของ โปรแกรมโรงพยาบาล (SSB)**

โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน ช่องที่ตรงกับความพอใจของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจโดยรวม	พอใจ อย่าง มาก (5)	พอใจ (4)	เฉย ๆ (3)	ไม่ พอใจ (2)	ไม่พอ ใจ อย่าง มาก (1)
24 ความรู้สึกเกี่ยวกับการใช้ โปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)ในการปฏิบัติงาน					
25 ผลงานที่ได้รับจากการใช้ โปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)					
26 การนำข้อมูลจาก โปรแกรมโรงพยาบาล(SSB) มาใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน					
27 ความรู้สึกโดยรวมกับ โปรแกรมโรงพยาบาล(SSB)					

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร 5731, 5618

ที่ ศธ 0519 12/ ๒๖3

วันที่ ๖ / มกราคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นางอุไร มุทานนท์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ผลการดำเนินงานและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อระบบซอฟต์แวร์โรงพยาบาล (SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค” โดยมีรองศาสตราจารย์พุทธกาล รัชธร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญรองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามผลการดำเนินงานและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อระบบซอฟต์แวร์โรงพยาบาล (SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามให้ นางอุไร มุทานนท์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จิระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1 รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)
2 อาจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจาง	อาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (ประสานมิตร)

ที่ ศร 0519 12/๕๙๘



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๗/ มกราคม 2548

เรื่อง ขออนุญาตเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นางอุไร มุทานนท์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ผลการดำเนินงานและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อระบบซอฟต์แวร์โรงพยาบาล (SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค” โดยมีรองศาสตราจารย์พุทธกาล รัชกร เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ โดยขอให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ จำนวน 310 คน ตอบแบบสอบถามผลการดำเนินงานและความพึงพอใจโดยรวมของพนักงานที่มีต่อระบบซอฟต์แวร์โรงพยาบาล (SSB) ในโรงพยาบาลเกษมราษฎร์ สาขาบางแค ในระหว่างเดือนมกราคม - มีนาคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อขออนุญาตให้ ได้โปรดพิจารณาให้ นางอุไร มุทานนท์ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จีระเดชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร 02-664-1000 ต่อ 5731, 5618

หมายเหตุ ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-8048959 – 60 ต่อ 4521, 4993

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล

นางอุไร มุทานนท์

วันเดือนปีเกิด

13 พฤษภาคม 2502

สถานที่เกิด

บางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร

สถานที่อยู่ปัจจุบัน

58/11 ซอย สุขุมวิท 23 แขวงวัฒนา
เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110

ประวัติการศึกษา

พ ศ 2518

โรงเรียนสตรีวัดระฆัง

พ ศ 2522

ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (การบัญชี)
วิทยาลัยพาณิชยการพระนคร

พ ศ 2527

บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี)
มหาวิทยาลัยเกริก

พ ศ 2547

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ)
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร