

ความพึงพอใจของบุคลากร คลินิกทันตกรรมพิเศษ โรงพยาบาลทันตกรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น ต่อการตรวจสอบข้อมูลรายได้เฉพาะบุคคลผ่านระบบสารสนเทศ

ศุภร์สวัสดิ์ แส่นประเสริฐ^{1*} กนกวรรณ วงศ์อินทร์อยู่² หนึ่งหทัย อภิปัทธกานต์³

¹คณะทันตแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, ขอนแก่น
sukska@kku.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคลินิกทันตกรรมพิเศษ โรงพยาบาลทันตกรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่นต่อการตรวจสอบข้อมูลรายได้เฉพาะบุคคลผ่านระบบสารสนเทศ วิธีวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามออนไลน์ได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นได้ค่า 0.872 โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรคลินิกทันตกรรมพิเศษ จำนวน 186 คน การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจต่อการตรวจสอบข้อมูลรายได้เฉพาะบุคคลผ่านระบบสารสนเทศในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 66.7 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านความรวดเร็วในการส่งข้อมูล ความถูกต้องในการส่งข้อมูล ความสะดวกในการรับส่งข้อมูล การส่งข้อมูลช่วยในการลดปริมาณการใช้กระดาษ การส่งข้อมูลช่วยลดขั้นตอนการทำงาน การส่งข้อมูลช่วยลดเวลาการทำงาน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ส่วนในด้านที่ตอบสนองการแก้ไขข้อมูลพบว่ามีค่าความพึงพอใจในระดับปานกลาง

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ การตรวจสอบข้อมูลเฉพาะบุคคล ระบบสารสนเทศ

SPECIAL CLINIC STAFFS' SATISFACTION WITH REPAYMENT CHECKING THROUGH INFORMATION SYSTEM IN DENTAL HOSPITAL, KHON KAEN UNIVERSITY

Suksawat Saenprasert^{1*} Kanokwan Wonginyoo² Neunghathai Aphihatkan³

¹Faculty of Dentistry, Khon Kaen University, Khon Kaen
sukska@kku.ac.th

Abstract

This study aims to study Dental Hospital of Khon Kaen university: special clinic staffs' satisfaction on repayment checking through information system. Quantitative research tool was online questionnaire, which was 0.872 of tested reliability. The samples were 186 special clinic staffs of Dental Hospital, Khon Kaen University, randomly sampling. Analyzed by descriptive statistic; concluding frequency, percentage, mean, and standard deviation. The result showed the staffs was satisfied in highest level for 66.7 percent. To describe over the details, the result showed that: The data transferring speed, the data transferring accuracy, the convenience in data transferring, the reduction in paper utilize, the decrement in procedure's steps, and the decrement of working time were satisfied in highest level. The satisfactory on admin's response in data correction was in moderate level.

Keyw1ords: Satisfaction, Personal Information check, Information System

1. บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทในการดำเนินงานขององค์กรต่างๆ ในปัจจุบันมากขึ้น เพื่อให้การบริหารจัดการข้อมูลภายในองค์กรเป็นไปในทิศทางเดียวกัน มีการติดต่อสื่อสารภายในองค์กรที่มีความรวดเร็ว ระบบสารสนเทศตลอดจนข้อมูลในองค์กรที่มีความสมบูรณ์และพร้อมใช้งาน สามารถตอบสนองความต้องการของผู้บริหาร และประกอบการตัดสินใจขององค์กรได้ทันเวลา มีระบบการจัดเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นระบบและเหมาะสม สามารถบริหารจัดการข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถใช้ประโยชน์ในการวางแผน ปรับปรุง พัฒนาองค์กรให้สามารถก้าวทันการเปลี่ยนแปลงที่เพิ่มขึ้นในยุค Thailand 4.0 (จริยาพร สุขปุ้ย, 2561) ระบบสารสนเทศจึงเป็นชุดขององค์ประกอบที่ทำหน้าที่รวบรวม ประมวลผล จัดเก็บและแจกจ่ายสารสนเทศ เพื่อช่วยการตัดสินใจ การควบคุมในองค์กร ในการทำงานของระบบสารสนเทศประกอบไปด้วยกิจกรรม 3 อย่าง คือ การนำข้อมูลเข้าสู่ระบบ(Input) การประมวลผล (Processing) และการนำเสนอผลลัพธ์ (Output) ระบบสารสนเทศอาจจะมีการสะท้อนกลับ (Feedback) เพื่อการประเมินและปรับปรุงข้อมูลนำเข้า ระบบสารสนเทศอาจจะเป็นระบบที่ประมวลด้วยมือ(Manual) หรือระบบที่ใช้คอมพิวเตอร์ก็ได้ (Computer-based information system –CBIS) (Laudon & Laudon, 2001) ระบบสารสนเทศมีส่วนสำคัญช่วยทำให้เกิดคุณภาพการบริการลดระยะเวลา และขั้นตอนการทำงาน (G. Bhandari and A. Snowdon, 2012) และสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร (สมบุญวัลย์ สัตยารักษ์วิทย์, 2542) การใช้ประโยชน์จากระบบสารสนเทศมีบทบาทสำคัญในการเพิ่มคุณภาพการบริการมีส่วนช่วยให้องค์การดำเนินงานได้อย่างสะดวกรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ มีความสำคัญในกิจกรรมการจัดการงานตั้งแต่วางแผนการทำงาน การสั่งการ การควบคุม และมีส่วนสนับสนุนให้เกิดการติดต่อสื่อสารผ่านสังคมออนไลน์ได้อย่างเป็นระบบ ส่งผลดีต่อการสนับสนุนให้ทุกหน่วยงานปฏิบัติภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ (จุฬารัตน์ ลิมธรรณ, 2559)

คลินิกทันตกรรมพิเศษ โรงพยาบาลทันตกรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นอีกหน่วยงานที่ได้นำระบบสารสนเทศมาใช้ในการให้บริการบุคลากร เพื่อใช้ในการตรวจสอบรายได้เฉพาะบุคคล เนื่องจากคลินิกทันตกรรมพิเศษ โรงพยาบาลทันตกรรมมีบุคลากรทางการแพทย์และเจ้าหน้าที่อื่นๆ ที่ลงปฏิบัติงานจำนวนมาก โดยมีการตรวจสอบรายได้เฉพาะบุคคล ซึ่งได้แก่รายละเอียดการเรียกเก็บค่ารักษาทางทันตกรรมประจำวันสำหรับทันตแพทย์ที่ลงปฏิบัติงานนอกเวลาราชการและรายละเอียดจำนวนเงินค่าตอบแทนรายวันสำหรับเจ้าหน้าที่ ก่อนทำการเบิกจ่ายค่าตอบแทน โดยปัญหาที่พบจากกระบวนการเดิมคือ บุคลากรไม่สามารถตรวจสอบข้อมูลรายได้เฉพาะบุคคลได้แบบรายวัน ซึ่งเกิดความล่าช้าในการส่งข้อมูล ขาดความถูกต้องในการส่งข้อมูลเฉพาะบุคคล ไม่มีความสะดวกในการรับส่งข้อมูลในรูปแบบกระดาษ การส่งข้อมูลมีความซับซ้อนหลายขั้นตอน รวมทั้งมีการใช้ทรัพยากรด้านกระดาษจำนวนมาก จากปัญหาดังกล่าวได้มีการแก้ไขกระบวนการทำงานใหม่ ด้วยการนำเอาระบบสารสนเทศมาใช้ในการจัดการตรวจสอบรายได้เฉพาะบุคคล ให้มีความรวดเร็วถูกต้อง ลดขั้นตอนการทำงาน รวมทั้งลดจำนวนทรัพยากรกระดาษลงจนเหลือเป็นศูนย์ อย่างไรก็ตามกระบวนการดังกล่าวยังไม่ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการบุคลากรคลินิกทันตกรรมพิเศษ จึงเกิดการศึกษาในเรื่องความพึงพอใจของบุคลากรคลินิกทันตกรรมพิเศษความพึงพอใจของบุคลากร คลินิกทันตกรรมพิเศษ โรงพยาบาลทันตกรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น ต่อการตรวจสอบข้อมูลรายได้เฉพาะบุคคล ผ่านระบบสารสนเทศขึ้น เพื่อที่จะนำมาใช้ให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคลินิกทันตกรรมพิเศษ โรงพยาบาลทันตกรรมต่อการตรวจสอบข้อมูลรายได้เฉพาะบุคคลผ่านระบบสารสนเทศ

3. แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานที่บรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ อันเป็นผลจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของบุคคลในแนวทางที่เขาประสงค์ ซึ่ง “ความพึงพอใจ” หมายถึง ความรู้สึกที่เป็นที่ยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงานทั้งการให้บริการและการรับบริการในทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่ จะทำให้บุคคลเกิดความสบายใจหรือสนองความต้องการทำให้เกิดความสุขเป็นผลต่อการปฏิบัติงานได้รวบรวมแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ ดังนี้

3.1 แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ ความพึงพอใจหรือความพอใจ (satisfaction) พจนานุกรมด้านจิตวิทยา Chaplin (ปริชา แหวนหล่อ, 2559) ได้ให้ความหมายไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่มารับบริการต่อสถานบริการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น

3.2 ทฤษฎีการจูงใจการบำรุงรักษาของ Herzberg (Herzberg, F., 1959) ซึ่งได้กล่าวถึงปัจจัยการจูงใจซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจ ได้แก่ โอกาส ความสำเร็จ การยอมรับ ความรับผิดชอบความเจริญก้าวหน้า และปัจจัยการบำรุงรักษา ซึ่งเป็นตัวขัดขวางความพึงพอใจ ได้แก่ นโยบายขององค์การ สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ประกอบด้วย องค์ประกอบการกระตุ้น (motivation factor) หรือปัจจัยจูงใจ มีลักษณะสัมพันธ์กับเรื่องของงานโดยตรงเป็นสิ่งจูงใจบุคคลให้มีความตั้งใจในการทำงานและเกิดความพึงพอใจในการทำงานและองค์ประกอบค่าจูง (hygiene factor) หรือปัจจัยค่าจูง เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมในการทำงานหรือส่วนประกอบของงาน

3.3 ทฤษฎีการคาดหวังของ Vroom (Vroom, V.H., 1994) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล จะประเมินความเป็นไปได้ของผลที่บังเกิดขึ้นแล้ว จึงดำเนินการปฏิบัติที่ตนคาดหวัง การจูงใจขึ้นอยู่กับคาดหวังของมนุษย์ต่อผลที่เกิดขึ้น ทฤษฎีนี้ ทำนายว่าบุคคลจะร่วมกิจกรรมที่เขาคาดหวังว่าจะได้รับรางวัลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เขาปรารถนา ความพึงพอใจก็คือความรู้สึกมีความสุขเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความหมาย ต้องการ หรือ แรงจูงใจ

3.4 การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศ วิทยาลัยการอาชีพดอกคำใต้ พบว่าความพึงใจต่อการบริหารจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศอยู่ระดับดี โดยพบว่าด้านการจัดหมวดหมู่ของข้อมูลสะดวกต่อการค้นหามากที่สุด รองลงมาคือ ด้านข้อความทันสมัยและเป็นปัจจุบัน และความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านระบบใช้งานง่ายและไม่ซับซ้อน (ธนรัฐ อินตะสาร, 2557)

3.5 การศึกษาการพัฒนาาระบบสารสนเทศเพื่อการรายงานความสมบูรณ์ของการสรุปเวชระเบียนผู้ป่วยในโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศมีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศต้นแบบที่พัฒนาขึ้นในภาพรวมของระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความทันต่อเวลา และความง่ายต่อการใช้งาน ผู้ใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศความพึงพอใจต่อระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ได้แก่ ด้านความสมบูรณ์ด้านความเข้าใจง่ายและด้านความเกี่ยวข้องกัน (จตุพร กลมปิ่น, 2562)

4. วิธีดำเนินการวิจัย

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่คลินิกทันตกรรมพิเศษ โรงพยาบาลทันตกรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น จำนวน 186 คน ได้แก่ ทันตแพทย์ จำนวน 87 คน ผู้ช่วยทันตแพทย์ จำนวน 65 คน เภสัชกร จำนวน 2 คน พยาบาล จำนวน 4 คน เจ้าหน้าที่เวชระเบียน จำนวน 7 คน เจ้าหน้าที่ต้อนรับจำนวน 10 คน เจ้าหน้าที่การเงิน จำนวน 11 คน เกณฑ์การคัดออกของกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่คลินิกทันตกรรมพิเศษไม่ถึง 3 เดือน

4.2 เครื่องมือและการหาคุณภาพเครื่องมือ

การศึกษาในครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามความพึงพอใจ แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ตำแหน่ง ช่วงรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรคลินิกทันตกรรมพิเศษ โรงพยาบาลทันตกรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น ต่อการตรวจสอบข้อมูลรายได้เฉพาะบุคคล ผ่านระบบสารสนเทศ จำนวน 8 ข้อ ลักษณะของแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคอร์ต แบ่งเกณฑ์การให้คะแนนเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุดใน ข้อความแต่ละข้อจะใช้เกณฑ์การตรวจให้คะแนนดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด (2545)

ระดับความพึงพอใจ 5 หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจ 4 หมายถึง มีความพึงพอใจมาก

ระดับความพึงพอใจ 3 หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง

ระดับความพึงพอใจ 2 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย

ระดับความพึงพอใจ 1 หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยที่สุด

ซึ่งสามารถแปลความหมายระดับคะแนนของความคิดเห็น ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายความว่า มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อแสดงข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการ

โดยเครื่องมือวิจัยและคุณภาพของเครื่องมือได้รับการตรวจสอบความถูกต้องเที่ยงตรงโดยคณะกรรมการคลินิกทันตกรรมพิเศษ โรงพยาบาลทันตกรรม คณะทันตแพทยศาสตร์ จำนวน 5 ท่าน เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมในประเด็นคำถามการวิจัย และคู่มือหาคำว่าทำให้ผู้ตอบเข้าใจตรงกันหรือไม่ โดยนำเครื่องมือวิจัยไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม พบว่าแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.872

4.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

4.3.1 แบบสัมภาษณ์ข้อมูลสภาพปัญหา และอุปสรรคการดำเนินงานเกี่ยวกับการตรวจสอบข้อมูลรายได้เฉพาะบุคคลในรูปแบบเดิมของสหสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำข้อมูลมาพัฒนารูปแบบการตรวจสอบข้อมูลรายได้เฉพาะบุคคลผ่านระบบสารสนเทศ

4.3.2 แบบประเมินความพึงพอใจการตรวจสอบข้อมูลรายได้เฉพาะบุคคลผ่านระบบสารสนเทศ สำหรับรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจและคำแนะนำเพื่อปรับปรุงรูปแบบการดำเนินงาน

4.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

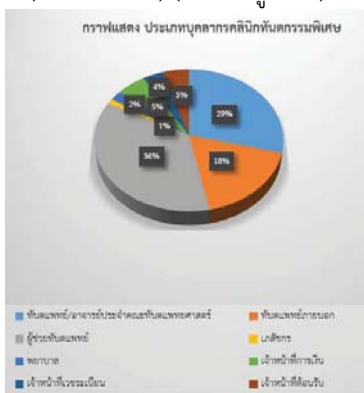
การศึกษาข้อมูลเชิงคุณภาพ ในงานวิจัยนี้ได้รวบรวมข้อมูลที่มาจากปัญหา อุปสรรคการดำเนินงาน ข้อเสนอแนะของทีมนสหสาขาวิชาชีพเพื่อนำมาพัฒนารูปแบบการตรวจสอบข้อมูลรายได้เฉพาะบุคคลผ่านระบบสารสนเทศ การศึกษาข้อมูลเชิงปริมาณ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) ได้แก่ จำนวนความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย บรรยายข้อมูล

ทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ ตำแหน่ง ช่วงรายได้ และ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) บรรยายระดับความคิดเห็นและระดับความพึงพอใจในการใช้บริการ

5. ผลการวิจัย

5.1 ผลการวิจัยเพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของบุคลากรคลินิกทันตกรรมพิเศษ โรงพยาบาลทันตกรรม

พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 186 คน (ร้อยละ 100) ส่วนใหญ่เป็นหญิง 150 คน (ร้อยละ 80.6) ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วงระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 74 คน (ร้อยละ 39.80) ส่วนใหญ่เป็นผู้ช่วยทันตแพทย์ จำนวน 67 คน (ร้อยละ 36.0) (ดังแผนภูมิที่ 1) ส่วนใหญ่รายได้ทันตแพทย์เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ในช่วง 10,001- 30,000 บาท จำนวน 45 คน (ร้อยละ 24.2) (ดังแผนภูมิที่ 2) ส่วนใหญ่ช่วงรายได้ของบุคลากรอื่นๆ ต่อเดือนอยู่ในช่วง 5,000 - 10,000 บาท จำนวน 38 คน (ร้อยละ 20.4) (ดังแผนภูมิที่ 3)



แผนภูมิที่ 1 ประเภทบุคลากรคลินิกทันตกรรมพิเศษ



แผนภูมิที่ 2 ช่วงรายได้ทันตแพทย์/เดือน



แผนภูมิที่ 3 ช่วงรายได้บุคลากรอื่น ๆ/เดือน

และการสัมภาษณ์เป็นการสุ่มตัวอย่างจากกลุ่มทันตแพทย์ จำนวน 55 คน (ร้อยละ 29.56) โดยเป็นการสุ่มเลือกจากเกณฑ์ความถี่จากการลงปฏิบัติงานในคลินิกทันตกรรมพิเศษ เนื่องจากเป็นผู้ได้รับข้อมูลเป็นประจำสามารถประเมินผลความพึงพอใจการตรวจสอบข้อมูลรายได้เฉพาะบุคคลผ่านระบบสารสนเทศได้อย่างมีนัยยะ ในส่วนการสุ่มตัวอย่างกลุ่มผู้ช่วยทันตแพทย์ได้เลือกสัมภาษณ์หัวหน้าหน่วยคลินิกทันตกรรมพิเศษ และจำนวน 18 คน และผู้ช่วยทันตแพทย์ที่ลงปฏิบัติงานคลินิกทันตกรรมพิเศษ จำนวน 36 คน (ร้อยละ 19.35)

5.2 ผลการวิจัยเพื่อศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคลินิกทันตกรรมพิเศษ โรงพยาบาลทันตกรรม ต่อการตรวจสอบข้อมูลรายได้เฉพาะบุคคลผ่านระบบสารสนเทศ

พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการตรวจสอบข้อมูลรายได้เฉพาะบุคคลผ่านระบบสารสนเทศในคุณภาพโดยรวมของการส่งข้อมูล มีความพอใจระดับพอใจมากที่สุด ร้อยละ 66.7 โดยด้านการส่งข้อมูลช่วยในการลดปริมาณการใช้กระดาษระดับมากที่สุด ร้อยละ 75.8 รองลงมาคือ ความรวดเร็วในการส่งข้อมูล ร้อยละ 73.1 และ การส่งข้อมูลช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ร้อยละ 72.0 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ความพึงพอใจต่อการตรวจสอบข้อมูลรายได้เฉพาะบุคคลผ่านระบบสารสนเทศ (N=186)

ข้อมูล	\bar{x}	%	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ข้อที่ 1. ความรวดเร็วในการส่งข้อมูล	4.70	73.1	0.50	พอใจมากที่สุด
ข้อที่ 2. ความถูกต้องในการส่งข้อมูล	4.54	56.5	0.55	พอใจมากที่สุด
ข้อที่ 3. ความสะดวกในการรับส่งข้อมูล	4.56	66.7	0.62	พอใจมากที่สุด
ข้อที่ 4. การตอบสนองต่อการแก้ไขข้อมูล	3.38	57.0	0.72	พอใจปานกลาง

ข้อมูล	\bar{x}	%	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
ข้อที่ 5. การส่งข้อมูลช่วยในการลดปริมาณการใช้กระดาษ	4.75	75.8	0.47	พอใจมากที่สุด
ข้อที่ 6. การส่งข้อมูลช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน	4.70	72.0	0.50	พอใจมากที่สุด
ข้อที่ 7. การส่งข้อมูลช่วยลดเวลาการทำงาน	4.70	71.5	0.51	พอใจมากที่สุด
ข้อที่ 8. คุณภาพโดยรวมของการส่งข้อมูล	4.66	66.7	0.51	พอใจมากที่สุด

6. อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรคลินิกทันตกรรมพิเศษ โรงพยาบาลทันตกรรม มหาวิทยาลัยขอนแก่นต่อการตรวจสอบข้อมูลรายได้เฉพาะบุคคลผ่านระบบสารสนเทศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง 150 คน (ร้อยละ 80.6) และส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 31-40 ปี สอดคล้องกับการศึกษาความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ กรณีศึกษาโรงพยาบาลป่าพะยอมจังหวัดพัทลุงในด้านเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศมากกว่าเพศชาย และอายุมีความใกล้เคียงกันส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 35-45 ปี เมื่อพิจารณาผลดำเนินการตรวจสอบข้อมูลรายได้เฉพาะบุคคลผ่านระบบสารสนเทศพบว่ามีประสิทธิภาพและบุคลากรมีความพึงพอใจในภาพรวมระดับมากที่สุด โดยพบว่าด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การส่งข้อมูลช่วยในการลดปริมาณการใช้กระดาษ รองลงมาคือด้านความรวดเร็วในการส่งข้อมูล และการส่งข้อมูลช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความถูกต้องในการส่งข้อมูล สอดคล้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการรายงานความสมบูรณ์ของการสรุปเวชระเบียนผู้ป่วยใน โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พบว่า ผู้ใช้งานระบบสารสนเทศมีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศต้นแบบที่พัฒนาขึ้นในภาพรวมของระบบสารสนเทศที่มีคุณภาพในระดับความพึงพอใจมากที่สุด ซึ่งได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ ด้านความทันต่อเวลา และความง่ายต่อการใช้งาน ผู้ใช้ข้อมูลจากระบบสารสนเทศความพึงพอใจต่อระบบข้อมูลสารสนเทศที่มีคุณภาพในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งได้แก่ ด้านความสมบูรณ์ด้านความเข้าใจง่ายและด้านความเกี่ยวข้องกัน⁹ และสอดคล้องกับการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยทางอินเทอร์เน็ตจังหวัดศรีสะเกษ พบว่าสามารถช่วยให้การปฏิบัติงานในเครือข่ายเชื่อมโยงกัน ส่งต่อข้อมูลกันอย่างมีประสิทธิภาพ และผลความพึงพอใจต่อการใช้งานอยู่ในระดับมาก¹² ในส่วนที่แตกต่างกันคือทั้งสองงานวิจัยมีการให้ความสำคัญด้านความปลอดภัยหรือการกำหนดผู้ใช้งาน เพื่อกำหนดขอบเขตด้านผู้ใช้งานระบบ นับว่าเป็นประโยชน์ในการนำมาพัฒนาการตรวจสอบข้อมูลรายได้เฉพาะบุคคลผ่านระบบสารสนเทศต่อไป จากการศึกษาที่พบประเด็นสำคัญคือ บุคลากรมีความพึงพอใจด้านการลดปริมาณการใช้กระดาษ ร้อยละ 75.8 ดังนั้น การศึกษานี้แสดงถึงประสิทธิภาพการตรวจสอบข้อมูลรายได้เฉพาะบุคคลผ่านระบบสารสนเทศที่สามารถลดการใช้ทรัพยากร เพิ่มความรวดเร็วในการส่งข้อมูล ช่วยลดขั้นตอนในการทำงาน เพิ่มความร่วมมือในการช่วยกันตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลรายได้เฉพาะบุคคล และยังสามารถตอบโจทย์วิถีการดำรงชีวิตในยุครูปแบบความปกติใหม่ (New Normal)

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ควรเพิ่มเติมให้มีระบบตรวจสอบข้อมูลรายได้เฉพาะบุคคลย้อนหลังได้และให้มีการเชื่อมต่อข้อมูลกันระหว่างคลินิกพิเศษนอกเวลาและในเวลา ทั้งเรื่องการนัดผู้ป่วยและรายได้ของทันตแพทย์รวมถึงพัฒนาระบบให้สามารถใช้เพื่อตรวจสอบวัสดุการแพทย์ได้

7.2 ควรเพิ่มเติมให้มีระบบการแจ้งเตือนในกรณีที่มียอดรายได้เคลื่อนไหว

7.3 ควรกำหนดสิทธิในการเข้าถึงข้อมูลรายได้เฉพาะบุคคลเพื่อความปลอดภัยของข้อมูล

8. กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ประสบความสำเร็จได้ด้วยดีจากความร่วมมือของทีมนิสิตสาขาวิชาชีพที่ปฏิบัติงานในคลินิกทันตกรรมพิเศษ ขอขอบคุณคณะกรรมการบริหารคลินิกทันตกรรมพิเศษ ทันตแพทย์ เกษัชกร พยาบาล ผู้ช่วยทันตแพทย์ ผู้ช่วยเภสัช

กร เจ้าหน้าที่เวชระเบียน เจ้าหน้าที่การเงิน เจ้าหน้าที่ต้อนรับและเจ้าหน้าที่อื่น ๆ ตลอดจนผู้เกี่ยวข้องทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดี

9. เอกสารอ้างอิง

จริยาพร สุขบุญ. (2561). ความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศ กรณีศึกษา โรงพยาบาลป่าพะยอม จังหวัดพัทลุง.

โรงพยาบาลป่าพะยอม. จังหวัดพัทลุง

สมบุญวัลย์ สัตยารักษ์วิทย์. (2542). การเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์การอันเนื่องมาจากเทคโนโลยี สารสนเทศ: กรณีของ องค์การไทย. บทความวิชาการสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ปีที่ 2541

วุทธิชัย ลิ้มอรุณทัย. (2559). “การนำระบบสารสนเทศมาใช้เพื่อเพิ่มคุณภาพการบริการของที่พัก อาศัย:คอนโดมิเนียม.”

ปริษา แหวนหล่อ. (2559). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการส่งต่อข้อมูลผู้ป่วยทางอินเทอร์เน็ตจังหวัดศรีสะเกษ. วชิรเวช สารและวารสารเวชศาสตร์เขตเมือง

ธนรัฐ อินต๊ะสาร. (2557). การศึกษาความพึงพอใจของบุคลากรต่อการบริหารจัดการระบบข้อมูลสารสนเทศ วิทยาลัยการ อาชีพดอกคำใต้. สำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา

จตุพร กลมปั่น. (2562). การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรายงานความสมบูรณ์ของการสรุปเวชระเบียนผู้ป่วยใน

โรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ สังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วารสารโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์, 15(1), 54-79

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

G. Bhandari and A. Snowdon. (2012). “Design of a patient-centric, service-oriented health care navigation system for a local health integration network.” Behaviour & Information Technology 2012, Vol. 31: 275-285.

Herzberg, F. (1959). The Motivation to Work. New York: John Wiley and Sons. 1959, p. 45-48.

Vroom, V.H. (1994). Work and Motivation. New York: John Wiley & Son. 1994, p. 174.