

การพัฒนาสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านสารสนเทศของโรงพยาบาลหัวหิน
อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

Development of Information Systems for Information Management Knowledge of
Hua-Hin Hospital, Hua-Hin District, Prachuap Khiri Khan Province

อังคณา จัตตามาศ* และ จิราพรธ ทับทิม

สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์ วิทยาเขตวังไกลกังวล

Email: aungkana.jat@rmutr.ac.th, jirapantabt@gmail.com

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านสารสนเทศของโรงพยาบาลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ และ 2) เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านสารสนเทศของโรงพยาบาลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ มีนวัตกรรมการพัฒนาระบบ (System Development Life Cycle: SDLC) มาเป็นกรอบในการวิเคราะห์กระบวนการทำงาน โดยพัฒนาระบบผ่านโปรแกรม Adobe Dreamweaver และฐานข้อมูล MySQL ซึ่งระบบสามารถแสดงผลบนเว็บแอปพลิเคชันได้ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านสารสนเทศของโรงพยาบาลหัวหิน และ 2) แบบสอบถามออนไลน์เพื่อประเมินความพึงพอใจในการใช้งานระบบ กลุ่มตัวอย่างในการประเมินประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภายในโรงพยาบาลจำนวน 40 คน และใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจงด้วยเทคนิคการสุ่มตามโอกาสที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา นำมาวิเคราะห์ผลทางสถิติด้วยสถิติเชิงพรรณนา ผลการวิจัยพบว่า 1) มีระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านสารสนเทศของโรงพยาบาลหัวหินเพื่อช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และ 2) ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านการออกแบบ โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.75 อยู่ในระดับดีมาก ระบบที่พัฒนาช่วยนำเสนอวิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้ผู้ใช้งานสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับครุภัณฑ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเอง

คำสำคัญ: ระบบการจัดการองค์ความรู้ ระบบสารสนเทศ จัดการองค์ความรู้ โรงพยาบาล

Abstract

This research aims: 1) to develop of information systems for information management knowledge of Hua-Hin Hospital and 2) to assess the satisfaction of the use of information systems for information management knowledge of Hua-Hin Hospital. System Development Life Cycle (SDLC) has been adopted as a framework for analyzing work processes. Develop the system via Adobe Dreamweaver and MySQL database. The system can be displayed on the web application. The instruments used for satisfaction assessment are: 1) information systems for information management knowledge of Hua-Hin Hospital and 2) an online questionnaire. The sample group consisted of 40 staff members of the hospital, and the sample group was selected using a random sampling techniques for the purpose of research. Statistical

* Corresponding author, e-mail: aungkana.jat@rmutr.ac.th

analysis using descriptive statistics. The results of the research are as follows: 1) there is an information system for management of information knowledge of Hua-Hin Hospital to help work more efficiently and 2) users have the highest satisfaction in design with an average of 4.75 at a very good level. Developed systems help to provide basic solutions for users to be able to solve basic problems with equipment and internet networks on their own.

Keywords: Knowledge management systems, Information system, Knowledge Management, Hospital

1. ที่มาและความสำคัญ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนต่างให้ความสำคัญกับการจัดการองค์ความรู้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาความรู้ และนำความรู้นั้นไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในด้าน 1) ปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานปัจจุบันขององค์กร 2) พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ๆ และ 3) ปรับปรุงเทคนิคและกระบวนการ (พรธิตา, 2547) ซึ่งนับเป็นมือเครื่องสำคัญในการพัฒนากระบวนการดำเนินงานองค์กรให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลภายใต้ความร่วมมือกันของผู้ปฏิบัติงานในองค์กรหรือหน่วยงานย่อยภายในองค์กร โดยรวบรวมองค์ความรู้ของผู้ปฏิบัติงานและเอกสาร นำมาจัดระเบียบและพัฒนาอย่างเป็นระบบ เพื่อให้ทุกคนในองค์กรสามารถเข้าถึงความรู้ พัฒนาตนเองให้เป็นผู้รู้และนำไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป อีกทั้งองค์ความรู้ที่เกิดขึ้นนี้จะช่วยให้องค์กรสามารถค้นหา คัดเลือก จัดการ เผยแพร่ และส่งมอบข่าวสาร ซึ่งจะเปลี่ยนข้อมูลและข่าวสารให้อยู่ในรูปขององค์ความรู้ที่สามารถนำไปใช้ในการแก้ไขปัญหา และยังสามารถนำไปประยุกต์ใช้กับหน่วยงานย่อยอื่นภายในองค์กรได้เช่นกัน (อุรัชชา, 2560) โดยมีเทคโนโลยีซึ่งเป็นองค์ประกอบหลักในการช่วยค้นหา แลกเปลี่ยน และที่สำคัญคือช่วยจัดเก็บข้อมูลและนำเสนอข้อมูล ทำให้บุคลากรสามารถเข้าถึงความรู้ต่างๆ ได้อย่างสะดวกและรวดเร็วขึ้น ส่งผลดีต่อการพัฒนาองค์กรต่อไป

โรงพยาบาลหัวหิน ตำบลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์ ประกอบด้วยหน่วยงานภายในทั้งหมด 125 หน่วยงาน หนึ่งในนั้นคือ กลุ่มงานสารสนเทศทางการแพทย์ มีหน้าที่รับผิดชอบดูแลการใช้ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ทั้งหมดของโรงพยาบาล โดยมีการแบ่งหน้าที่รับผิดชอบภายในกลุ่มงานดังนี้ 1) ฝ่าย Support ทำหน้าที่แก้ไขปัญหาครุภัณฑ์, 2) ฝ่าย Data ทำหน้าที่ดูแลฐานข้อมูล, 3) ฝ่าย Software ทำหน้าที่พัฒนาระบบตามความต้องการหน่วยงานต่างๆ และ 4) ฝ่าย Network ทำหน้าที่ดูแลระบบเครือข่ายภายในหน่วยงาน โดยปัจจุบันกลุ่มงานสารสนเทศทางการแพทย์ได้พัฒนาระบบแจ้งซ่อมหรือระบบบริหารงาน IT เพื่อเพิ่มช่องทางให้หน่วยงานย่อยภายในโรงพยาบาล สามารถแจ้งปัญหาเกี่ยวกับครุภัณฑ์หรือปัญหาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่นอกจากการแจ้งผ่านทางโทรศัพท์ แต่เนื่องจากมีการแจ้งปัญหาผ่านระบบบริหารงาน IT เข้ามาเป็นจำนวนมาก ทำให้เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานสารสนเทศทางการแพทย์ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ทันกับการใช้งานของผู้ใช้ ส่งผลกระทบต่อการให้บริการระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ป่วยในชั่วโมงเร่งด่วน อีกทั้งยังพบว่าบางปัญหาที่มีการแจ้งซ่อมผ่านระบบนั้น ผู้ใช้งานสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นได้หากมีการแนะนำวิธีการแก้ไขที่ชัดเจน

ด้วยเหตุนี้ทางคณะผู้จัดทำจึงได้มีแนวคิดในการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านสารสนเทศของโรงพยาบาลหัวหิน สำหรับเป็นช่องทางนำเสนอวิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้น เพื่อให้หน่วยงานต่างๆ สามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับครุภัณฑ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเอง

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านสารสนเทศของโรงพยาบาลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

2.2 เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านสารสนเทศของโรงพยาบาลหัวหิน อำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์

3. ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

3.1 การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management)

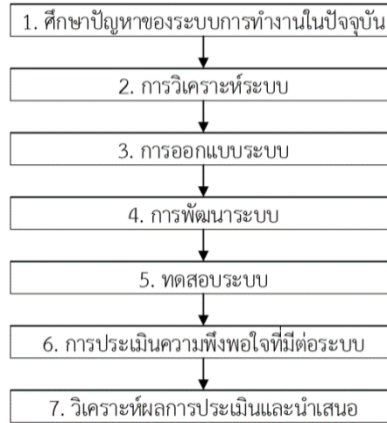
ปาณิสตา (2557) ได้อธิบายว่า การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เป็นกระบวนการรวบรวมองค์ความรู้ที่มีอยู่ในองค์กร บุคคล หรือเอกสาร มาพัฒนาให้เป็นระบบเพื่อให้บุคลากรทุกงานสามารถเข้าถึงความรู้ พัฒนาตนเอง นำความรู้ไปใช้ในการปฏิบัติงานพัฒนางานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดการพัฒนารูขานความรู้หรือทุนปัญญาขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ Learning Organization ที่สามารถเพิ่มความรู้ได้สูงสุด สอดคล้องกับการศึกษาของ ตรีเนตร (2561) ที่ศึกษาเรื่อง การจัดการความรู้และการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ในองค์กร ซึ่งพบว่า การพัฒนาองค์การให้เจริญก้าวหน้าและเป็นไปอย่างยั่งยืนและถาวรด้วยวิธีการจัดการความรู้ที่เป็นเครื่องมือที่สำคัญในการสร้างความสามารถในการพัฒนาองค์การ สร้างความสามารถในการร่วมกัน สร้างสรรค์ผลงานที่มีคุณภาพ และสร้างความสามารถในการทำงานที่ยากในระดับ “เป็นไปไม่ได้” ให้เป็นไปได้หรือเรียกว่า เพื่อให้ได้ประสิทธิผล

3.2 วงจรการพัฒนาแบบ (System Development Life Cycle : SDLC)

SDLC คือ การแบ่งขั้นตอนกระบวนการพัฒนาระบบงานหรือระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อช่วยแก้ปัญหาทางธุรกิจหรือตอบสนองความต้องการขององค์กร โดยระบบที่พัฒนานั้นอาจเป็นระบบใหม่หรือปรับปรุงระบบเดิมให้ดีขึ้น (เกียรติพงษ์, 2560) ขณะที่ พูลศักดิ์และนำคุณ (2559) ได้นำหลักการพัฒนาระบบแบบ SDLC ไปใช้ในการออกแบบและพัฒนาระบบในรูปแบบของเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application) เพื่อช่วยในการจัดการงานบริการของสายงานเทคโนโลยีและสารสนเทศภายในบริษัท: กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่าระบบช่วยแก้ไขปัญหา และทำให้การบริหารจัดการในงานบริการของสายงานนั้นมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น และการศึกษาของ นิตยาและคณะ (2561) ที่นำหลักการพัฒนาระบบแบบ SDLC ไปใช้พัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการจัดการห้องเรียนและห้องประชุมของมหาวิทยาลัยเอกชน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ระบบที่พัฒนาสามารถช่วยแก้ไขปัญหาการจองห้องผ่านเอกสารโดยเปลี่ยนเป็นการอนุมัติการจองห้องผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งทำให้ขั้นตอนการจองห้อง ตรวจสอบสถานะของการจองห้อง และอนุมัติการจองห้องสามารถทำได้อย่างรวดเร็วและถูกต้องมากขึ้น

4. วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนการพัฒนาแบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านสารสนเทศของโรงพยาบาลหัวหิน ที่ดำเนินงานภายใต้กรอบแนวคิดของวงจรการพัฒนาแบบ (System Development Life Cycle: SDLC) แบ่งออกเป็น 7 ขั้นตอนหลักแสดงรายละเอียดดังรูปที่ 1



รูปที่ 1 แสดงขั้นตอนการดำเนินโครงการ

4.1 ศึกษาปัญหาของระบบการทำงานในปัจจุบัน

จากการศึกษาปัญหาของการดำเนินงานแก้ไขครุภัณฑ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในกลุ่มงานสารสนเทศทางการแพทย์ พบปัญหาดังนี้

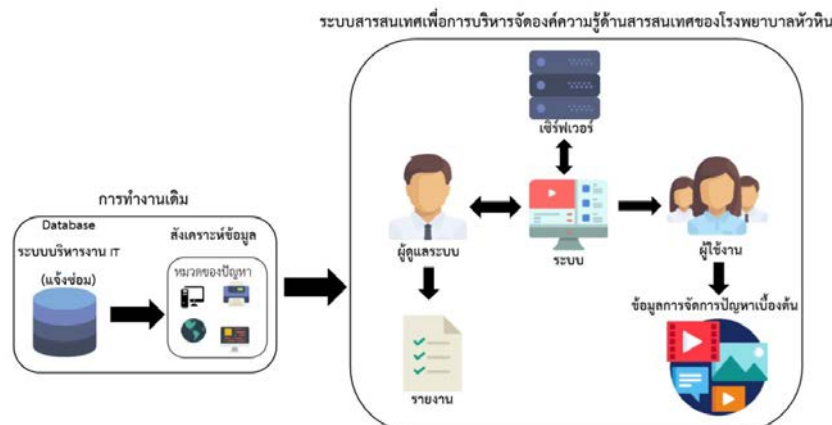
4.1.1 หน่วยงานภายในโรงพยาบาลหัวหิน : หน่วยงานภายในไม่สามารถแก้ไขปัญหาของครุภัณฑ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตเบื้องต้นได้ เนื่องจากขาดช่องทางที่นำเสนอวิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

4.1.2 ส่วนของกลุ่มงานสารสนเทศทางการแพทย์ : เจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานสารสนเทศทางการแพทย์ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ทันกับการใช้งานของผู้ใช้ ส่งผลกระทบต่อการให้บริการระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้ป่วยในชั่วโมงเร่งด่วน

4.2 การวิเคราะห์ระบบ

รวบรวมความต้องการของผู้ใช้โดยการสัมภาษณ์แบบเจาะจง (Focused Interview) จากนักวิชาการคอมพิวเตอร์ 2 ท่าน และเจ้าพนักงานคอมพิวเตอร์ 2 ท่าน ถึงรายละเอียดในการพัฒนาระบบบริหารจัดการองค์ความรู้ โดยได้ร่วมกันระบุถึงปัญหาของระบบงานเดิม และกำหนดความต้องการของระบบ (Requirement) ใหม่ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และนำเสนอวิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้ผู้ใช้งานที่ไม่มีผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศเข้าใจวิธีแก้ไขปัญหามากที่สุด

4.3 การออกแบบระบบ



รูปที่ 2 แสดงการกระบวนกรออกแบบระบบ

จากรูปที่ 2 แสดงกระบวนการออกแบบระบบ โดยนำข้อมูลการแจ้งซ่อมจากฐานข้อมูลระบบบริหารงาน IT มาสังเคราะห์เพื่อจัดทำหมวดของปัญหาครุภัณฑ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตที่พบออกเป็น 4 หมวด ดังนี้ 1. ปัญหาคอมพิวเตอร์ 2. ปัญหาเครื่องพิมพ์เอกสาร 3. ปัญหาอินเทอร์เน็ต และ 4. ปัญหาซอฟต์แวร์ จากนั้นนำมาออกแบบระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านสารสนเทศของโรงพยาบาลหัวหิน โดยผู้ใช้งานระบบซึ่งเป็นหน่วยงานย่อยต่างๆ สามารถเข้าดูข้อมูลการจัดการปัญหาเบื้องต้น ส่วนของผู้ดูแลระบบซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของกลุ่มงานสารสนเทศทางการแพทย์สามารถแก้ไข ลบ เพิ่มข้อมูล และสามารถเรียกใช้รายงานสถิติการเข้าชม

4.4 การพัฒนาระบบ

4.4.1 ส่วนของผู้ดูแลระบบ ประกอบไปด้วย

- เมนูการเข้าสู่ระบบ ที่มีการตรวจสอบสิทธิ์ผู้ดูแลระบบก่อนเข้าใช้งาน
- เมนูเพิ่ม / ลบ / แก้ไขข้อมูล ประกอบไปด้วย 1. ปัญหาคอมพิวเตอร์ 2. ปัญหาเครื่องพิมพ์เอกสาร 3. ปัญหาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 4. ปัญหาซอฟต์แวร์ และ 5. รายชื่อผู้ดูแลระบบ
- เมนูรายงานข้อมูลสถิติการเข้าชม ประกอบไปด้วย 1. รายงานสถิติปัญหาและการเข้าชม 2. รายงานสถิติปัญหาคอมพิวเตอร์และการเข้าชม 3. รายงานสถิติปัญหาเครื่องพิมพ์เอกสารและการเข้าชม 4. รายงานสถิติปัญหาเครือข่ายอินเทอร์เน็ตและการเข้าชม และ 5. รายงานสถิติปัญหาซอฟต์แวร์และการเข้าชม ซึ่งจะแสดงข้อมูลของปัญหาในแต่ละหมวดเรียงตามลำดับของปัญหาที่พบมากที่สุดจากสถิติการเปิดเข้าชมหน้าเว็บไซต์นั้น

4.4.2 ส่วนของผู้ใช้งาน ประกอบไปด้วย

- เมนูข้อมูลการจัดการปัญหาเบื้องต้น
- เมนูการตอบกลับการใช้งานระบบว่าสามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้สำเร็จหรือไม่

4.5 การทดสอบระบบ

ทดสอบความถูกต้องของระบบโดยนักวิชาการคอมพิวเตอร์ประจำหน่วยงานสารสนเทศทางการแพทย์ จำนวน 2 ท่าน โดยทดสอบฟังก์ชันต่างๆ ของระบบ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องของผลลัพธ์

4.6 การประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบ

4.6.1 สร้างแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจ

แบบสอบถามมีการตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ในการพัฒนาระบบ จำนวน 3 ท่าน หลังจากนั้นนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นแบบสอบถามโดยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (Cochran, I.J., 1951) พบว่า มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมมากกว่า 0.8 ซึ่งผ่านเกณฑ์ โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน เกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และหน่วยงาน/แผนก

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านสารสนเทศโรงพยาบาลหัวหิน ประกอบด้วย การประเมินความพึงพอใจที่มีต่อระบบของระบบ 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการใช้งาน ด้านการจัดการข้อมูล และด้านการออกแบบ

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

4.6.2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นหน่วยงานต่าง ๆ ภายในโรงพยาบาลหัวหินที่เข้าใช้งานระบบบริหารงาน IT (แฉิ่งซ่อม)

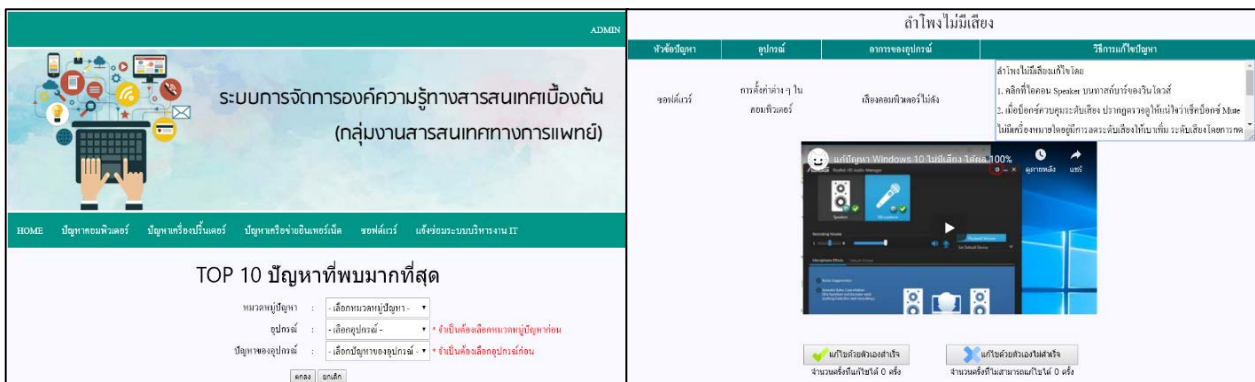
กลุ่มตัวอย่าง คัดเลือกแบบเจาะจงด้วยเทคนิคการสุ่มตามโอกาสที่ตรงตามวัตถุประสงค์ของการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภายในโรงพยาบาลจำนวน 40 คน

4.7 การวิเคราะห์ผล: วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละและค่าเฉลี่ย

5. ผลและวิจารณ์

5.1 ผลการออกแบบระบบ

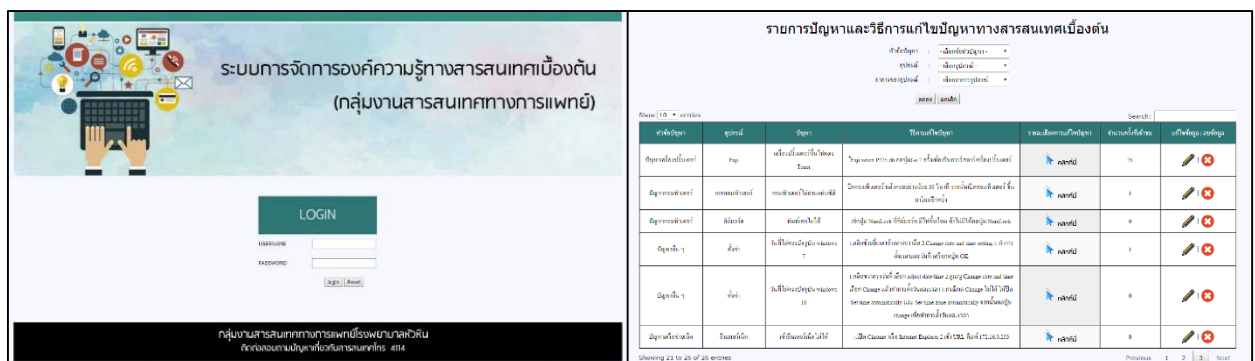
5.1.1 ส่วนของผู้ใช้งานทั่วไป



รูปที่ 3 แสดงผลการออกแบบระบบในส่วนของผู้ใช้งานทั่วไป

จากรูปที่ 3 แสดงผลการออกแบบระบบในส่วนของผู้ใช้งานทั่วไป โดยเข้าใช้งานผ่าน URL <https://bit.ly/2Xqju3C> ซึ่งหน้าจอหลักเมื่อเข้าใช้งานจะแสดงรายละเอียดของปัญหาที่มีผู้ใช้งานไปชมมากที่สุด 10 ลำดับแรก และเมื่อกดดูรายละเอียดระบบจะแสดง ข้อมูล รูปภาพ วิดีโอ และเมนูการตอบกลับการใช้งานระบบว่าสามารถแก้ไขปัญหาด้วยตนเองได้สำเร็จหรือไม่ อีกทั้งผู้ใ้ยังสามารถค้นหาปัญหาและวิธีแก้ปัญหาดังกล่าว ในแต่ละหมวดหมู่ตามที่ต้องการได้

5.1.2 ส่วนของผู้ดูแลระบบ



รูปที่ 4 แสดงผลการออกแบบระบบในส่วนของผู้ดูแลระบบ

จากรูปที่ 4 แสดงผลการออกแบบระบบในส่วนของผู้ดูแลระบบ โดยผู้ดูแลระบบเข้าใช้งานผ่าน URL เดียวกับผู้ใช้งานทั่วไป หลังจากนั้นเลือกเมนูผู้ดูแลระบบซึ่งจะต้องกรอก Username และ Password เพื่อเข้าสู่ระบบ หากไม่ถูกต้อง

จะมีข้อความแจ้งเตือน ซึ่งผู้ดูแลระบบสามารถจัดการข้อมูลต่างๆ ภายในระบบได้ ไม่ว่าจะเป็นข้อมูล 1. ปัญหาคอมพิวเตอร์ 2. ปัญหาเครื่องพิมพ์เอกสาร 3. ปัญหาเครือข่ายอินเทอร์เน็ต 4. ปัญหาซอฟต์แวร์ และ 5. รายชื่อผู้ดูแลระบบ

5.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านสารสนเทศของโรงพยาบาลหัวหิน พบว่า

5.2.1 ด้านการออกแบบระบบ: ผู้ใช้มีความพึงพอใจด้านสีพื้นหลังกับสีตัวอักษรมีความเหมาะสมต่อการอ่าน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.83 อยู่ในเกณฑ์คุณภาพดีมาก และมีค่าเฉลี่ยรวมด้านการออกแบบระบบเท่ากับ 4.75 สอดคล้องกับงานวิจัยของอังคณา และอัชฌาพร (2560) ได้ทำวิจัยเรื่อง “การพัฒนาแอปพลิเคชันด้วยการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์เพื่อใช้ค้นหา เส้นทางที่เหมาะสมสำหรับแหล่งท่องเที่ยวชุมชนในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์” ซึ่งพบว่า ส่วนของผู้เชี่ยวชาญมีความพึงพอใจด้านการออกแบบระบบอยู่ในระดับคุณภาพดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63

5.2.2 ด้านการจัดการข้อมูล: ผู้ใช้มีความพึงพอใจด้านการค้นหาหรือเข้าถึงข้อมูลที่ต้องการได้ง่าย มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.78 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คุณภาพดีมาก และมีค่าเฉลี่ยรวมด้านการจัดการข้อมูลเท่ากับ 4.62 สอดคล้องกับงานวิจัยของ กมลมาศ และรัชฌกานต์ (2558) ได้ทำการศึกษาเรื่อง “การพัฒนาระบบการจัดการสารสนเทศสหกิจศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์” ซึ่งพบว่า ผู้ใช้งานมีความพึงพอใจด้านข้อมูลและสารสนเทศสหกิจศึกษาในระดับดี โดยค่าเฉลี่ยรวมทั้งหมดอยู่ที่ 3.99

5.2.3 ด้านการใช้งานระบบ: ผู้ใช้มีความพึงพอใจด้านความถูกต้องของการประมวลผล มีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ที่ 4.78 ซึ่งอยู่ในเกณฑ์คุณภาพดีมาก และมีค่าเฉลี่ยรวมด้านการใช้งานเท่ากับ 4.63 สอดคล้องกับงานวิจัยของ จารุณีและคณะ (2560) ที่ศึกษา “การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการ สำหรับการจัดทำแผนพัฒนา ชุมชนในพื้นที่ชุมชนกึ่งเมืองตำบลสารภีอำเภอสารภีจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อรองรับการบริหารจัดการชุมชนแบบมีส่วนร่วมสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน” ซึ่งผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจด้านการใช้งานระบบจากผู้ประเมินทั้ง 5 กลุ่ม มีความพึงพอใจอยู่ในระดับคุณภาพดีมาก โดยค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.51

6. สรุปผล

จากการพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารจัดการองค์ความรู้ด้านสารสนเทศของโรงพยาบาลหัวหิน คณะผู้จัดทำทำการสุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ที่เข้าใช้งานระบบจำนวนทั้งหมด 40 ท่าน โดยผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี ประกอบอาชีพพนักงานราชการและอยู่ในหน่วยงาน OPD แผนกอายุรกรรม ซึ่งผลการประเมินความความพึงพอใจต่อการใช้งานระบบพบว่า ด้านการออกแบบมีผลประเมินด้านการออกแบบอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.75 ระดับคุณภาพดีมาก ด้านการจัดการข้อมูลมีผลประเมินด้านการจัดการข้อมูลอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.62 ระดับคุณภาพดีมาก และด้านการใช้งานระบบมีผลประเมินด้านการใช้งานระบบอยู่ที่ค่าเฉลี่ย 4.69 ระดับคุณภาพดีมาก ระบบที่พัฒนาช่วยนำเสนอวิธีแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้ผู้ใช้งานสามารถแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับครุภัณฑ์และเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้ด้วยตนเอง

7. กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณกลุ่มงานสารสนเทศทางการแพทย์โรงพยาบาลหัวหินที่ให้คำแนะนำและเอื้อเฟื้อข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย และขอบคุณมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีที่สนับสนุนการวิจัยในครั้งนี้

8. เอกสารอ้างอิง

กมลมาศ วงษ์ใหญ่ และมัชฌมกานต์ เผ่าสวัสดิ์. 2558. การพัฒนาระบบการจัดการสารสนเทศสหกิจศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์. วารสารวิจัยและพัฒนา วไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี ปี 10 ฉบับที่ 1. มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

เกียรติพงษ์ อุดมธนะธีระ. 2561. วงจรการพัฒนา ระบบ (System Development Life Cycle : SDLC). <http://www.logistics.go.th/index.php/en/news-article/bol-article/9386-2017-03-09-03-01-34> (12 ธันวาคม 2561).

จารุณี ภัทรวงษ์ธนา และคณะ. 2560. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ สำหรับการจัดทำแผนพัฒนาชุมชนในพื้นที่ชุมชนกึ่งเมืองตำบลสารภีอำเภอสารภีจังหวัดเชียงใหม่ เพื่อรองรับการบริหารจัดการชุมชนแบบมีส่วนร่วมสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น ปีที่ 11 ฉบับที่ 4. มหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น.

ตรีเนตร ตันตระกูล. 2561. การจัดการความรู้และการพัฒนาการเรียนรู้ของผู้ใหญ่ในองค์กร. มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น.

นิตยา เปล่งเจริญศิริชัย และคณะ. 2561. การพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการจัดการห้องเรียนและห้องประชุมของมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง. วารสารมหาวิทยาลัยคริสเตียน ปีที่ 24 ฉบับที่ 3. มหาวิทยาลัยคริสเตียน.

ปาณิศา คงสมจิตต์. 2557. การจัดการองค์ความรู้ในองค์กรและกระบวนการ KM. <https://erp.mju.ac.th/acticleDetail/acticleDetail.aspx?qid=270> (23 เมษายน 2562).

พรธิดา วิเชียรปัญญา. 2547. การจัดการความรู้: พื้นฐานและการประยุกต์ใช้. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เอ็กสเปอร์เน็ท.
พูลศักดิ์ หลาบสีดา และนำคุณ ศรีสนิท. 2559. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการงานบริการของสายงานเทคโนโลยีและสารสนเทศภายในบริษัท: กรณีศึกษา บริษัทประกันภัยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. นเรศวรวิจัย ครั้งที่ 12. มหาวิทยาลัยนเรศวร.

อังคณา จัตตามาศ และอชฌาพร กว้างสวัสดิ์. 2560. การพัฒนาแอปพลิเคชันด้วยการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์เพื่อใช้ค้นหา เส้นทางที่เหมาะสมสำหรับแหล่งท่องเที่ยวชุมชนในอำเภอหัวหิน จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. วารสารวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ปีที่ 36 ฉบับที่ 6.

อุรัชชา สุวพานิช. 2560. การจัดการความรู้ (Knowledge Management : KM) คืออะไร. <https://erp.mju.ac.th/acticleDetail.aspx?qid=669> (7 มีนาคม 2562).

Cronbach, L. Joseph. (1984). Essential of Psychology and Education. New York: Mc-Graw Hill.