

# การศึกษาการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนการประชุมของคณะกรรมการ ประจำคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

ศุภดาว วงษ์ศรีมงคล อ.บ.,ร.บ.ม.\*

สำนักงานคนคนดี, คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล, มหาวิทยาลัยมหิดล, กรุงเทพมหานคร ๑๐๗๑๐.

## บทคัดย่อ

**วัตถุประสงค์:** เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการประชุมของคณะกรรมการประจำคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พร้อมเสนอแนวทางการนำทรัพยากรเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้บริหารการประชุมอย่างคุ้มค่า รวมทั้งการแก้ไขปัญหาและอุปสรรค

**รูปแบบการวิจัย:** การวิจัยเชิงสำรวจ (quantitative and qualitative survey research)

**กลุ่มตัวอย่าง:** ผู้ปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๐ ประกอบด้วยผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำนวน ๒๒ คน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๘ คน รวมทั้งสิ้น ๓๐ คน

**วิธีดำเนินการวิจัย:** เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการสัมภาษณ์ ตามแบบสัมภาษณ์ที่แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว เป็นคำถามนำแบบปิด และส่วนที่ ๒ ข้อมูลการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการประจำคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เป็นคำถามนำแบบเปิด ต่อด้วยคำถามแบบเปิด เพื่อสามารถให้ข้อมูลเชิงลึกเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศต่างๆของคณะฯ เพื่อการปฏิบัติงาน บริหารงาน และประกอบการตัดสินใจ ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ และคุณภาพของสารสนเทศ ปัญหาอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศนั้น ๆ และสิ่งที่ต้องการให้ปรับปรุงแก้ไขและพัฒนา เพื่อให้การประชุมคณะฯ มีประสิทธิภาพมากขึ้น

**ตัววัดที่สำคัญ:** คะแนนความคิดเห็น (ระดับ ๑-๕: น้อยที่สุด-มากที่สุด) และร้อยละของความพึงพอใจของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการประชุมของคณะกรรมการประจำคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

**ผลของการวิจัย:** กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศชาย ร้อยละ ๖๘ มีอายุระหว่าง ๔๑-๖๐ ปี เท่ากับร้อยละ ๘๕ ส่วนใหญ่รับราชการระดับ ๘ ขึ้นไป จบการศึกษาในระดับปริญญาเอก ปฏิบัติราชการมานานกว่า ๑๕ ปี เคยได้รับการศึกษามรรมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ปานกลาง (๓.๑๒) มีความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงานมาก (๓.๔๒) มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะฯ มากที่สุดในเรื่องประโยชน์ของระบบการประชุมแบบลดเอกสารซึ่งทำใหลดปริมาณกระดาษ สะดวกในการจัดเก็บ/ค้นหา และประหยัดเวลา/แรงงานคน/งบประมาณ (๔.๔๒, ๔.๒๖ และ ๔.๒๓ ตามลำดับ) มีความรู้ความเข้าใจปานกลางในการใช้โปรแกรม Microsoft Excel ระบบงานต่าง ๆ ของคณะฯ อันได้แก่ ระบบงานสารบรรณอัตโนมัติ ระบบจัดซื้อจัดจ้าง และระบบงานบุคลากร และในเรื่องการซ่อมบำรุง/ดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ (๓.๐๔, ๒.๘๕ และ ๒.๖๕ ตามลำดับ) พึงพอใจในคุณภาพหรือประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศเรียงตามลำดับได้แก่ การที่ผู้บริหารให้การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ ๖๖.๔๖) สารสนเทศที่ได้สนับสนุนการปฏิบัติงานได้ (ร้อยละ ๖๑.๓๖) มีความถูกต้องเป็นปัจจุบัน (ร้อยละ ๖๐.๓๕) รวดเร็วครบถ้วนและตรงกับความต้องการ (ร้อยละ ๖๕.๔๒) คณะฯ มีงบประมาณเพียงพอสำหรับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ (ร้อยละ ๖๐.๓๕) ระบบงาน ของคณะฯ ทุกระบบ (ร้อยละ ๕๘.๒๖ - ๖๕.๖๕) และวัสดุอุปกรณ์และบุคลากร (ร้อยละ ๕๖.๓๐ - ๖๒.๘๘) ความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่เป็นปัญหาอุปสรรค โดยรวม (๒.๕๒) ด้านบุคลากร (๓.๐๘) ด้านระบบงานต่าง ๆ ของคณะฯ (๓.๑๒) และด้านข้อมูลที่ได้รับ (๓.๑๘)

**สรุป:** เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมของผู้บริหาร ควรนำระบบการประชุมแบบลดเอกสาร และเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ มาใช้เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจ และเพื่อการใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างคุ้มค่า ปัจจัยที่ควรให้ความใส่ใจคือ การพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานและการบริหารจัดการ

**Abstract : Utilizing of Information Technology in the Siriraj faculty Committee Meeting  
Dujdao Wongsrimongkol, B.A., MPA.**

*Dean office, Faculty of Medicine Siriraj Hospital, Mahidol University, Bangkok 10700*

**Siriraj Medical Bulletin** 2008;1(1):6-12.

**Objectives:** To study the management's opinion about the efficiency of decision support information technology used in Siriraj faculty in the faculty committee meeting.

**Study design:** A quantitative and qualitative survey research.

**Subjects:** Thirty administrators and committee meeting relevant officers operating in Siriraj faculty during May 2007 to July 2007 were enrolled.

**Methods:** Data was gathered once by interviewing according to the semi-constructed questionnaire. This questionnaire was composed of two parts: part one was close-ended questions included demographic data and part two was both close- and open-ended questions. In part two, information about the opinion in 5 issues consists of capability in using the information technology to support decision making, efficiency of the information technology provided by the faculty, hindrances in using the information technology, sufficiency of the information technology in Siriraj faculty comparing to other faculty and improvement needed.

**Main outcome measures:** Opinion about the utilizing of information technology provided by the faculty to support decision making of the management in the faculty committee meeting at Siriraj faculty.

**Results:** Overall, 69% of the samples were male and 85% were 41-60 year old. Majorities were doctorates, high rank government officers (C8) and worked for more than 15 years. Some used to attend the computer (3.12). They knew much in basic knowledge in using the computer for doing their jobs (3.42), knew most about the usefulness of paperless meeting system in three aspects: decreasing the amount of paper, convenience of data collecting and searching, and saving of time, man power and budget (4.42, 4.27 and 4.23, respectively). They knew more about three things: using the Microsoft Excel, using the faculty's programs such as an automatic documentation system, a procurement system and a personnel system, and maintenance the computer (3.04, 2.85 and 2.65, respectively). According to the quality and efficiency of the information technology, they satisfied the following in descending order: support from the top management (77.47%), information retrieved useful to doing their works (71.36%), accurate and updated (70.39%), rapid complete and timely (69.42%), sufficient budget (70.39%), every system provided by the faculty (58.27%-65.79%), and material and personnel support (57.30%-62.88%). Overall opinion about obstacle factors is 2.92 classified as personnel (3.08), various working system programs (3.12) and information gained (3.38).

**Conclusion:** To make the regular administrative meeting more efficient, electronic-base documents or IT system should be applied in order to reduce paper-base ones. The IT system not only support any decisions of the administrators but also the worthy resource usage. The important factor concerned are human resource development; they should be educated to have IT system skills for work and management.

**Keywords:** utilization management; information technology; efficiency; human resource development; meeting administration

**บทนำ**

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วทั้งด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคม วิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และข้อมูลข่าวสาร คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ในฐานะที่เป็นสถาบันการแพทย์ที่มีชื่อเสียงยาวนานกว่าศตวรรษ และเป็นโรงเรียนแพทย์ขนาดใหญ่ ในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ จึงจำเป็นต้องปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเพื่อคงความเป็นเลิศและยั่งยืนของสถาบัน จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบว่าในการประชุมคณะผู้ทรงคุณวุฒิขององค์กร

คือคณะกรรมการประจำคณะฯ มีเรื่องนำเสนอมากขึ้น เนื้อหาสาระหลากหลายซับซ้อน และลึกซึ้งมากขึ้น ยากแก่การทำความเข้าใจได้อย่างชัดเจนในเวลาอันจำกัด มีแนวโน้มของการเปลี่ยนแปลงกระดาดและทรัพยากรอื่น ๆ มากขึ้น คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลจึงนำเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ มาให้ผู้บริหารได้ใช้งานเพื่อหวังเพิ่มประสิทธิภาพการประชุมคณะฯ อาทิระบบการประชุมแบบลดเอกสาร ระบบงานสารบรรณอัตโนมัติ ระบบจัดเก็บและค้นหามติการประชุม ระบบงานบุคลากร และโปรแกรมสำเร็จรูปต่าง ๆ ผู้ศึกษาซึ่งมีหน้าที่จัดการ

ประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ จึงทำการวิจัยครั้งนี้ เพื่อศึกษาหาแนวทางในการปรับปรุง และพัฒนาการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุม เพื่อให้ได้สารสนเทศที่ถูกต้องเป็นปัจจุบัน รวดเร็วครบถ้วน และตรงกับความต้องการ ด้วยทรัพยากรที่พอเพียง นำมาซึ่งการตัดสินใจของผู้บริหารที่รวดเร็ว ถูกต้อง ครบถ้วน ทันสมัย และทันการณ์ต่อไป

**ประชากรตัวอย่าง**

ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงานในคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ระหว่างเดือนพฤษภาคมถึงเดือนกรกฎาคม พ.ศ.๒๕๕๐ ได้รับการสุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดจากภารกิจหน้าที่ ปริมาณการใช้ และการเข้าถึงการปฏิบัติต่อข้อมูล ประกอบด้วยผู้บริหารคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล จำนวน ๒๒ คน และเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๘ คน รวมทั้งสิ้น ๓๐ คน

**วิธีดำเนินการวิจัย**

เป็นการวิจัยเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยการสำรวจ (quantitative and qualitative survey research) กลุ่มตัวอย่างได้รับการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างโดยผู้วิจัยตามแบบสอบถาม ซึ่งใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการประชุมของคณะกรรมการประจำคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ประกอบด้วยคำถามแบบปลายเปิดและปลายปิด แบ่งออกเป็น ๒ ส่วน ตามลำดับ ได้แก่

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลส่วนตัว ประกอบด้วยคำถามปลายปิดทั้งหมด

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการประจำคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เป็นคำถามปลายเปิด ต่อด้วยคำถามแบบเปิด เพื่อให้ผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศขยายความรายละเอียดเชิงลึก<sup>๑</sup> ในประเด็นสำคัญ ๕ ประการ ได้แก่

- ๑. ความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ ของคณะเพื่อปฏิบัติงานบริหารงาน และประกอบการตัดสินใจ
- ๒. ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศและคุณภาพของสารสนเทศ

- ๓. ปัญหาอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
- ๔. ความเพียงพอในปริมาณและประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล เปรียบเทียบกับคณะอื่นในมหาวิทยาลัยมหิดล

๕. สิ่งที่ต้องการให้คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลปรับปรุง

**การวิเคราะห์ข้อมูล**

ข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ใช้สถิติเชิงพรรณารายงานเป็นคะแนนความคิดเห็นเฉลี่ย ๕ ระดับ และค่าร้อยละ

**ผลการศึกษา**

ได้รับแบบสอบถามตอบกลับแบบสมบูรณ์ทั้งสิ้น ๒๖ ชุดจากที่ส่งไป ๓๐ ชุด คิดเป็นร้อยละ ๘๖.๖๗

**ส่วนที่ ๑. ข้อมูลส่วนตัว**

กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ๒๖ คน เป็นเพศชายร้อยละ ๖๙.๒ มีอายุอยู่ในช่วง ๒๐-๓๐ ปี, ๓๑-๔๐ ปี, ๔๑-๕๐ ปี และ ๕๑-๖๐ ปี เท่ากับร้อยละ ๗.๗, ๗.๗, ๓๐.๘ และ ๕๓.๘ ตามลำดับ จบการศึกษาในระดับปริญญาตรีปริญญาโท และปริญญาเอก เท่ากับร้อยละ ๒๓.๑, ๓๑.๘ และ ๗๓.๑ ตามลำดับ มีตำแหน่งทางราชการระดับ ๑-๓ ระดับ ๔-๕ ระดับ ๖-๗ และระดับ ๘ ขึ้นไป เท่ากับร้อยละ ๓.๘, ๓.๘, ๓.๘ และ ๘๘.๕ มีระยะเวลาในการปฏิบัติราชการ ๑-๕ ปี ๖-๑๐ ปี ๑๑-๑๕ ปี และ ๑๕ ปี ขึ้นไป เท่ากับร้อยละ ๓.๘, ๓.๘, ๑๙.๒ และ ๗๓.๑ ตามลำดับ

**ส่วนที่ ๒. เป็นข้อมูลการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ ในประเด็นสำคัญ ๕ ประการ ได้แก่**

**๑. ความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศ**  
เทคโนโลยีสารสนเทศของคณะมีหลากหลายตั้งแต่ระดับการทำงานเฉพาะที่ ในระดับส่วนบุคคลเช่นโปรแกรม Microsoft office จนถึงการทำงานเป็นเครือข่ายเชื่อมต่อกับหน่วยงานอื่นเช่น ระบบงานสารบรรณ ระบบจัดซื้อจัดจ้าง และระบบงานบุคลากร เป็นต้น อีกทั้ง

คณะได้นำระบบการประชุมคณะกรรมการประจำคณะแบบลดเอกสารมาใช้ด้วย ตั้งแต่ปี ๒๕๔๙ จึงจำเป็นที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ต้องมีความรู้ความเข้าใจ ทั้งด้านของ hardware และ software เหล่านั้น พบว่าผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจมากที่สุดถึงประโยชน์ของระบบการประชุมแบบลดเอกสาร เคยได้รับการอบรมเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ปานกลาง มีความรู้ปานกลางในการทำงานกับโปรแกรม Microsoft Excels และโปรแกรมระบบงานต่าง ๆ ของคณะฯ รวมทั้งการดูแลรักษา hardware นอกจากนี้ส่วนใหญ่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจมากอาทิเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นเพื่อปฏิบัติงานกับคอมพิวเตอร์และประเด็นความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะฯ ประเด็นอื่น ๆ ดังแสดงในตารางที่ ๑

ส่วนเกี่ยวข้องมีความรู้ความเข้าใจมากอาทิเกี่ยวกับความรู้เบื้องต้นเพื่อปฏิบัติงานกับคอมพิวเตอร์และประเด็นความรู้ความเข้าใจในเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะฯ ประเด็นอื่น ๆ ดังแสดงในตารางที่ ๑

**๒. ประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ และคุณภาพของสารสนเทศ**

พบว่าร้อยละ ๑๕.๔ ของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องเห็นว่าต้องปรับปรุงเทคโนโลยีสารสนเทศของเทคโนโลยีสารสนเทศในส่วนที่นำมาใช้เพื่อสนับสนุนภารกิจหลักของคณะฯ สำหรับการมีส่วนช่วยสนับสนุนการตัดสินใจของ

ตารางที่ ๑. ความรู้ความเข้าใจของผู้ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในการประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ

ประเด็นความรู้ความเข้าใจ	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความรู้
๑. ลักษณะงานที่ทำเกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์	๓.๖๒	มาก
๒. เคยสำเร็จศึกษาหรือเข้ารับการอบรมที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์	๓.๑๒	ปานกลาง
๓. ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน	๓.๔๒	มาก
๔. ความสามารถนารใช้โปรแกรมต่างคอมพิวเตอร์ ๆ		
๔.๑ ระบบปฏิบัติการ Windows	๓.๔๒	มาก
๔.๒ โปรแกรม Microsoft Word	๓.๕๐	มาก
๔.๓ โปรแกรม Microsoft Excel	๓.๐๔	ปานกลาง
๔.๔ โปรแกรม Microsoft PowerPoint	๓.๔๖	มาก
๔.๕ Internet	๓.๕๔	มาก
๔.๖ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail)	๓.๖๙	มาก
๕. ความรู้ความเข้าใจในระบบงานคอมพิวเตอร์ของคณะฯ เช่น ระบบงานสารบรรณอัตโนมัติ ระบบจัดซื้อ จัดจ้าง ระบบงานบุคลากร และอื่น ๆ เป็นต้น	๒.๘๕	ปานกลาง
๖. วัตถุประสงค์ในการใช้คอมพิวเตอร์		
๖.๑ สนับสนุนการตัดสินใจ	๓.๕๘	มาก
๖.๒ บริหารงาน	๓.๖๙	มาก
๖.๓ ปฏิบัติงาน	๓.๘๑	มาก
๗. ความรู้เกี่ยวกับการซ่อมบำรุงและดูแลรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์	๒.๖๕	ปานกลาง
๘. ความเข้าใจเกี่ยวกับเรื่องการประชุมคณะกรรมการประจำ คณะฯ แบบลดเอกสารมาน้อยเพียงใด	๔.๐๔	มาก
๙. ประโยชน์จากการประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ แบบลดเอกสาร		
๙.๑ ลดปริมาณกระดาษ	๔.๔๒	มากที่สุด
๙.๒ ประหยัดเวลา/แรงงานคน /งบประมาณ	๔.๒๓	มากที่สุด
๙.๓ สะดวกในการจัดเก็บและค้นหา	๔.๒๗	มากที่สุด
ความรู้ความเข้าใจโดยรวม	๓.๕๗	มาก

เทคโนโลยีสารสนเทศ พบว่าร้อยละ ๒๖.๙ เห็นว่าช่วยมากขึ้นทั้งด้านความเร็ว ครอบคลุม ถูกต้อง และง่ายต่อการติดตามตรวจสอบ และรายงานผล กรณีการนำระบบการประชุมแบบลดเอกสารมาใช้มีร้อยละ ๗.๗ ที่ไม่เห็นด้วย ความพึงพอใจในประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศและคุณภาพของสารสนเทศโดยรวมร้อยละ ๖๕.๓ โดยพึงพอใจมากที่สุดที่ผู้บริหารให้การสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ นอกจากนี้มีความพึงพอใจมากเรียงตามลำดับคือ สารสนเทศที่สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานได้ มีความถูกต้องเป็นปัจจุบัน รวดเร็ว ครอบคลุมและตรงกับความต้องการ งบประมาณที่คณะฯ จัดหาไว้เพียงพอสำหรับการพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ คุณภาพของระบบงานของคณะฯ ทุกระบบ รวมถึงวัสดุอุปกรณ์ และบุคลากร ดังแสดงในตารางที่ ๒

**๓. ปัญหาอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ**

พบว่าในภาพรวมมีปัญหาน้อย ปัญหาที่พบเรียงตามลำดับคือปัญหาทางด้านข้อมูลที่ได้รับ ระบบงานต่าง ๆ ที่มีชื่ออยู่ในคณะฯ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ และงบประมาณ ดังแสดงในตารางที่ ๓

**๔. ความเพียงพอในปริมาณและประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ**

เมื่อเปรียบเทียบกับคณะอื่นในมหาวิทยาลัยมหิดลกับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศต่าง ๆ เพื่อการประชุม คณะผู้บริหารสูงสุดขององค์การ ร้อยละ ๒๓.๑ เห็นว่าไม่สามารถเปรียบเทียบได้ เห็นว่าเพียงพอ ร้อยละ ๖๙.๒ และไม่เพียงพอร้อยละ ๗.๗

**๕. สิ่งที่ต้องการให้คณะแพทยศาสตร์ศิริราช**

ตารางที่ ๒. ความพึงพอใจในประสิทธิภาพและคุณภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะฯ

ประสิทธิภาพ/คุณภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ	ร้อยละ	ระดับ
๑. ประสิทธิภาพของระบบงานต่าง ๆ ของคณะฯ		
ระบบงานสารบรรณอัตโนมัติ	๖๕.๗๙	มาก
ระบบจัดเก็บและค้นหามติการประชุมคณะฯ	๕๙.๙๗	มาก
ระบบข้อมูลคณะกรรมการ	๕๘.๒๗	มาก
๒. คุณภาพของข้อมูลที่ได้รับสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้		
๒.๑ ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน	๗๐.๓๙	มาก
๒.๒ รวดเร็วและครอบคลุม	๖๙.๔๒	มาก
๒.๓ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	๖๙.๔๒	มาก
๒.๔ สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานได้	๗๑.๓๖	มาก
๓. คุณภาพของบุคลากร		
๓.๑ มีความรู้ความสามารถด้านคอมพิวเตอร์	๕๙.๙๗	มาก
๓.๒ มีปริมาณเพียงพอ	๕๗.๓๐	มาก
๓.๓ มีใจรักและทุ่มเทให้กับงานเต็มที่	๖๒.๘๘	มาก
๔. คุณภาพของวัสดุอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์		
๔.๑ มีประสิทธิภาพ และทันสมัย	๖๐.๙๔	มาก
๔.๒ สามารถเข้าถึง และใช้งานได้ง่าย	๖๓.๘๕	มาก
๔.๓ มีปริมาณเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ	๖๒.๘๘	มาก
๕. ผู้บริหารสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๗๗.๔๗	มากที่สุด
๖. คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมีงบประมาณเพียงพอสำหรับการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	๗๐.๓๙	มาก
ความพึงพอใจโดยรวม	๖๕.๓๐	มาก

ตารางที่ ๓. ปัญหาลและอุปสรรคในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนกระบวนการประชุมคณะกรรมการประจำคณะฯ

สาเหตุของปัญหา	คะแนนเฉลี่ย	ระดับความเห็น
๑. ระบบงานต่าง ๆ ของคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล	๓.๑๒	ปานกลาง
๒. ข้อมูล	๓.๓๘	ปานกลาง
๓. บุคลากร	๓.๐๘	ปานกลาง
๔. วัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๒.๕๘	น้อย
๕. งบประมาณ	๒.๔๖	น้อย
ความคิดเห็นโดยรวม	๒.๙๒	น้อย

**พยายาลปรับปรุ**

ผลจากการสัมภาษณ์ในแนวลึกทั้งกลุ่มผู้บริหารคณะฯ และกลุ่มหัวหน้าภาควิชา พบว่า ปัญหาและอุปสรรคส่วนใหญ่มีปัจจัยมาจากบุคลากร เช่น

๑. ผู้ใช้บางคนขาดความรู้ความชำนาญในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้ใช้ไม่ได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ ไม่คุ้มค่ากับการลงทุน

๒. ผู้ใช้ที่ขาดความรู้ความชำนาญมักอยู่ในกลุ่มผู้สูงอายุ

เสนอแนะให้พัฒนาบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ให้มีความรู้ความสามารถเพิ่มมากขึ้น ตามทันวิทยาการสมัยใหม่

**วิจารณ์**

การวิจัยเพื่อพิสูจน์ว่า การที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล พยายามปรับตัวให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน ด้วยการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการบริหารจัดการนั้น มีผลทำให้ผู้บริหารคณะฯ สามารถตัดสินใจ และกำหนดนโยบายบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นหรือไม่ โดยใช้การประชุมคณะกรรมการประจำคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ซึ่งถือเป็นการประชุมที่มีความสำคัญสูงสุดของฝ่ายบริหารเป็นกรณีศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นผู้บริหารที่มีอายุเกิน ๔๐ ปี มีการศึกษาสูง ตำแหน่งการงานสูง และรับราชการมานานเกิน ๑๕ ปี โดยทั่วไปจัดเป็นกลุ่มที่นับว่าน่าจะมีปัญหาต่อการเรียนรู้เทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่ นอกจากนั้นยังพบว่ามักไม่เคยรับการอบรมเกี่ยวกับการใช้คอมพิวเตอร์ และ

เทคโนโลยีสารสนเทศของคณะฯ ก็มีหลากหลาย น่าจะสร้างความยุ่งยากต่อการเรียนรู้ของผู้บริหารซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างของการศึกษาในครั้งนี้

อย่างไรก็ตามพบว่ากลุ่มตัวอย่างเป็นผู้มีเจตคติดีต่อการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ กล่าวคือเห็นประโยชน์ของระบบการประชุมแบบลดเอกสาร เชื่อว่าเทคโนโลยีสารสนเทศมีส่วนช่วยสนับสนุนการตัดสินใจ เพิ่มความรวดเร็ว ครอบคลุม ถูกต้อง และง่ายต่อการติดตาม ตรวจสอบและรายงานผลของข้อมูล เชื่อมั่นในผู้บริหารที่ให้การสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ รวมทั้งจัดสรรงบประมาณสำหรับการนี้มาให้เพียงพอ และยังเชื่อมั่นว่าเมื่อเปรียบเทียบกับคณะอื่นในมหาวิทยาลัยมหิดลแล้ว คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลมีปริมาณและประสิทธิภาพของเทคโนโลยีสารสนเทศ เพียงพอแล้ว

แม้ว่าจะยังไม่ค่อยพอใจกับระบบงานคอมพิวเตอร์ของคณะฯ เช่น ระบบงานสารบรรณอัตโนมัติ ระบบจัดซื้อจัดจ้าง ระบบงานบุคลากร และอื่น ๆ เท่าใดนัก แต่ร้อยละ ๘๔.๖ ของกลุ่มตัวอย่างก็เห็นว่าเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะฯ มีประสิทธิภาพเพียงพอแล้ว สามารถนำมาใช้สนับสนุนภารกิจหลักของคณะฯ ได้ และเห็นว่าปัญหาที่มีก็เพียงเล็กน้อยทางด้านข้อมูลที่ได้รับ ระบบงานต่าง ๆ ที่มีอยู่ในคณะฯ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ หรืองบประมาณ ซึ่งปรากฏการณ์ ที่เกิดขึ้นที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ไม่ได้แตกต่างจากที่เคยเกิดกับที่อื่น ดังที่ Reed Gardner เคยกล่าวไว้ตั้งแต่ในปีค.ศ. ๑๙๙๘ ว่า ความสำเร็จในการนำเทคโนโลยีมาใช้ในองค์กรนั้น ขึ้นอยู่กับ hardware และ software เพียงร้อยละ ๒๐ ส่วน

สำคัญคือร้อยละ ๘๐ นั้นขึ้นอยู่กับทักษะทางด้านสังคม และการเมืองของผู้พัฒนาระบบ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การยอมรับและให้ความร่วมมือของคนในองค์กรการ เป็นปัจจัยแห่งความสำเร็จมากกว่าความเป็นเลิศของ เทคโนโลยี<sup>๒</sup>

อย่างไรก็ตามงานวิจัยนี้ มีข้อจำกัดที่สำคัญ คือ เป็นการวิจัยเฉพาะในส่วนของผู้บริหารสูงสุดของคณะ แพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลจำนวนหนึ่งเท่านั้น ผลที่ได้ ไม่สามารถเป็นตัวแทนของผู้บริหารของหน่วยงาน หรือ คณะอื่น ๆ หรือแม้แต่เป็นตัวแทนของผู้บริหารในอนาคต เพราะบริบทแตกต่างกันไป แต่ที่อาจเหมือนกันและ เหมือนกับที่อื่น ๆ ทั่วโลกคือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่ สำคัญไม่ได้เนื่องมาจากความดีเด่นของเทคโนโลยีสารสนเทศ แต่เป็นปัจจัยทางสังคมซึ่งในกรณีนี้คือ ความ เชื่อมั่นของคนในองค์กรต่อผู้นำองค์กร และเทคโนโลยี สารสนเทศที่ตนมีอยู่

### สรุป

กรณีศึกษาการประชุมคณะกรรมการประจำ คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล แสดงให้เห็นว่าการ นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการประชุม มีผลทำให้ ผู้บริหารคณะฯ สามารถตัดสินใจ และกำหนดนโยบาย ในการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นระดับ หนึ่ง ปัจจัยแห่งความสำเร็จที่สำคัญมาจากความเชื่อ มั่นในผู้บริหารที่ให้การสนับสนุนการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ และจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอ และเชื่อ

มั่นว่าในความพอเพียงของปริมาณและประสิทธิภาพ ของเทคโนโลยีสารสนเทศของคณะแพทยศาสตร์ศิริราช พยาบาล และเสนอแนะให้พัฒนาด้านความรู้ความ สามารถของบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับใช้เทคโนโลยี สารสนเทศ

### กิตติกรรมประกาศ

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ศาสตราจารย์คลินิก นายแพทย์ปิยะสกล สกลสัตยาทร อธิการบดีมหา วิทยาลัยมหิดล ที่อนุญาตให้ทำการวิจัยเมื่อครั้งสมัย ดำรงตำแหน่งคณบดีคณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ขอขอบคุณ นายแพทย์สมบุญ เจริญเศรษฐฐมภ์ ที่ให้คำ แนะนำในการจัดทำรายงานการวิจัย ขอขอบคุณผู้บริหาร หัวหน้าภาควิชาและกรรมการประจำคณะฯ ทุกท่าน ตลอดจนหัวหน้างานและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ที่ให้ ความอนุเคราะห์ ในการตอบแบบสอบถาม และให้ สัมภาษณ์ และขอขอบคุณเพื่อนร่วมงานในคณะ แพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล ที่มีส่วนร่วมในการดำเนิน การวิจัยนี้

### เอกสารอ้างอิง

๑. พรทิพย์ พิมลสินธุ์. การวิจัยเพื่อการประชาสัมพันธ์. พิมพ์ครั้งที่ ๕. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ประกายพรึก, ๒๕๔๕:๖๕.
๒. Gardner R. Davies keynote lecture. Proceedings of the Computer-based Patient Record Institute Conference. Washington, DC: CPRI, 1998.