

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศทางทันตสาธารณสุขของทันตบุคลากรในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 143 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยสร้างโดยประยุกต์ใช้แบบจำลองทฤษฎีรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยี (Unified Theory of acceptance and use of technology) ขึ้นเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามการตอบแบบสอบถามออนไลน์ในกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มมาได้ นำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยโปรแกรมสำเร็จรูป เพื่อหาค่า ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) การวิจัยครั้งนี้กำหนดความมีนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.05 สรุปผลการวิจัยดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางทันตสาธารณสุขของทันตบุคลากรในจังหวัดนครศรีธรรมราช ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการใช้งานระบบสารสนเทศที่จะนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารระบบสุขภาพของจังหวัด

1.2 วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ศึกษาทันตบุคลากร ได้แก่ ทันตแพทย์ และทันตภิบาลที่ปฏิบัติงานสถานพยาบาลของรัฐ จังหวัดนครศรีธรรมราชในปีงบประมาณ 2555 ในหน่วยบริการของรัฐ 25 หน่วยบริการ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 250 แห่ง และศูนย์บริการสาธารณสุขของเทศบาลที่มีทันตบุคลากรจำนวนทั้งหมด 209 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างได้ 136 คน โดยเลือกจากการสุ่มหน่วยประชากรแบบง่ายใช้ตารางเลขสุ่ม การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามที่มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบง่ายและการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน

1.3 ผลการวิจัย

1.3.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 33.26 ปี เป็นทันตแพทย์ร้อยละ 51 ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนร้อยละ 74.85 มีประสบการณ์ทำงานทันตสาธารณสุขเฉลี่ย 10.39 ปี มีประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์โดยเฉลี่ย 11.17 ปี, การใช้งานคอมพิวเตอร์ของทันตบุคลากรต่อวันเฉลี่ยวันละ 3.25 ชั่วโมง ส่วนใหญ่ใช้โปรแกรมฮอทเอ็กซีในการบันทึกข้อมูลทันตสาธารณสุข ร้อยละ 82.5

1.3.2 ผลการศึกษาพฤติกรรมความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศทางทันตสาธารณสุข พบว่า พฤติกรรมความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางทันตสาธารณสุขทันตบุคลากรในจังหวัดนครศรีธรรมราช พบว่าทันตบุคลากรในจังหวัดนครศรีธรรมราช มีความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศทางทันตสาธารณสุข การคาดว่าจะใช้ระบบและวางแผนที่จะใช้ระบบ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.35 3.32 และ 3.38 ตามลำดับภาพรวมของความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศทางทันตสาธารณสุข ค่าเฉลี่ยร้อยละ 3.37 อยู่ในระดับปานกลาง

1.3.3 ผลการศึกษาปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ พบว่าทันตบุคลากรในจังหวัดนครศรีธรรมราชอยู่ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.37 เมื่อแยกพิจารณาตามตัวชี้วัด มีเพียงการรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.40 ($\bar{x}=3.40$, S.D.= 1.27) ส่วนตัวชี้วัดความสามารถของระบบแรงจูงใจภายนอก ความคาดหวังในผลลัพธ์การทำงาน นวัตกรรมมีข้อดีกว่า อยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 3.22, 3.30, 3.24, 3.08 ตามลำดับ

ความคาดหวังในความพยายามอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.14 แยกวิเคราะห์ตามตัวชี้วัด การรับรู้ว่าจะระบบที่ง่าย นวัตกรรมนั้นมีความยากหรือง่ายต่อการใช้งาน ระดับความยากง่าย ทั้งหมดอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.20, 2.84, 3.08 ตามลำดับ

ปัจจัยอิทธิพลต่อสังคมอยู่ในระดับปานกลางค่าเฉลี่ย 3.28 แยกวิเคราะห์ตามตัวชี้วัด พบว่าตัวชี้วัด ระดับของการใช้งาน คือ ภาพลักษณ์ของการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 3.57

1.3.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศทางทันตสาธารณสุขของทันตบุคลากรจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยตัวแปรต้น 3 ปัจจัย ได้แก่ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังทางความพยายาม และอิทธิพลทางสังคม พบว่า เมื่อวิเคราะห์ด้วยพหุคูณถอยอย่างง่าย ที่ละปัจจัย พบว่าปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายามและอิทธิพลของสังคมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศทางทันตสาธารณสุขอย่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดย (1) ความคาดหวังในประสิทธิภาพสามารถพยากรณ์พฤติกรรมความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ ร้อยละ 71.9 ($R^2=0.719$) (2) ความคาดหวังในความพยายามสามารถพยากรณ์พฤติกรรม

ความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ ร้อยละ 61.8 ($R^2=0.618$) (3) อิทธิพลของสังคมสามารถพยากรณ์พฤติกรรมความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศได้ ร้อยละ 92.1 ($R^2=0.921$) เมื่อนำตัวแปรต้นมาวิเคราะห์อิทธิพลร่วมพบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศทางทันตสาธารณสุข คือ ความคาดหวังในประสิทธิภาพและอิทธิพลของสังคม อย่างที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยสามารถพยากรณ์พฤติกรรมความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศร่วม ได้ร้อยละ 84.8 ($R^2=0.848$) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายที่ปรับแก้แล้ว เท่ากับ ร้อยละ 84.6 (Adjusted $R^2=0.846$) และมีค่าความคลาดเคลื่อนในการทำนาย เท่ากับ 1.714

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบ Enter โดยนำปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ตำแหน่ง สถานที่ปฏิบัติงาน ประสบการณ์การทำงาน ประสบการณ์การใช้คอมพิวเตอร์ ประสบการณ์การใช้โปรแกรมทางทันตสาธารณสุขอื่นๆ มาวิเคราะห์อิทธิพลร่วมเพื่อการพยากรณ์ความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศทางทันตสาธารณสุข พบว่า ทุกปัจจัยไม่มีอิทธิพลต่อการทำนายความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางทันตสาธารณสุข

1.3.5 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการใช้ระบบสารสนเทศทางทันตสาธารณสุขของทันตบุคลากรจังหวัดนครศรีธรรมราช

ทันตบุคลากรจังหวัดนครศรีธรรมราชผู้ใช้ระบบสารสนเทศทางทันตสาธารณสุขได้แสดงข้อความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อการพัฒนา ระบบบริการเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การประมวลผลข้อมูลการสรุปข้อมูลได้ร้อยละ 42 รองมา คือ เรื่องความเพียงพอของเครื่องคอมพิวเตอร์ในการบันทึกข้อมูลร้อยละ 33.6 การใช้งานระบบ อินเทอร์เน็ตเพื่อใช้ระบบสารสนเทศทางทันตสาธารณสุข 32.9 ความรู้ความเข้าใจของทันตบุคลากร ในการบันทึกรหัส ICD10TM ร้อยละ 28.7 เวลาที่ใช้ในการบันทึกข้อมูลทันตสาธารณสุข เป็นปัญหา ร้อยละ 28 ส่วนใหญ่เป็นเรื่องการบันทึกเชิงรุก ความเข้าใจเกี่ยวกับวิธีการบันทึกเป็นปัญหาร้อยละ 23.8 ยังคงมีบุคลากรส่วนหนึ่งไม่เข้าใจวิธีการบันทึกให้ถูกต้อง โปรแกรม Hosxp และ JHCIS ที่ใช้ในการบันทึกงานทันตสาธารณสุข มีปัญหาร้อยละ 22.8 และปัญหาอื่นๆ ที่พบ ร้อย 18.2 เช่นการขาดเจ้าหน้าที่ในการบันทึก ขาดการให้ความสำคัญจากผู้บังคับบัญชา

ข้อเสนอแนะจากทันตบุคลากรคือ ควรมีคู่มือการบันทึกที่ละเอียด มีกรอบรม สม่่าเสมอควรมีทีมระดับจังหวัดลงมาดูแลเวลามีปัญหาทันที,เพิ่มจำนวนคอมพิวเตอร์ให้เพียงพอต่อการใช้งาน ควรรอบรมให้ละเอียดครบถ้วน ครอบคลุม การออกรายงานควรให้ผู้ใช้งานระบบสามารถที่จะเลือกตัวแปรได้ หลายแบบ

ระบบสารสนเทศทันตสาธารณสุขที่คาดหวัง คือ ใช้ง่าย เข้าใจง่าย ไม่ซับซ้อน บันทึกข้อมูลได้ครบถ้วน ประมวลผลได้ถูกต้อง รวดเร็วและตรงกับรายงานที่ต้องการลดเวลาในการทำงาน และสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการวางแผนแก้ไขปัญหาตามกลุ่มวัยได้

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางทันตสาธารณสุขของทันตบุคลากรในจังหวัดนครศรีธรรมราช โดยการประยุกต์ใช้แบบจำลองทฤษฎี UTAUT นำเสนอโดย Venkatesh ปี 2003 มาใช้กับทันตบุคลากรเพื่อที่จะเข้าใจการตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศทางทันตสาธารณสุข จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าผลปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ ของทันตบุคลากรในจังหวัดนครศรีธรรมราชในภาพรวมมีความคาดหวังในประสิทธิภาพระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.37$, S.D.1.02) ความคาดหวังในประสิทธิภาพมีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางทันตสาธารณสุขมากกว่าอิทธิพลของสังคม ที่เป็นเช่นนี้อาจเพราะกลุ่มทันตบุคลากรมีความคาดหวังว่าระบบสารสนเทศจะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานลดเวลาการทำงาน และได้รับประโยชน์จากการใช้งาน การศึกษานี้จะสอดคล้องกับการศึกษาของชางและคณะปี 2007 ที่ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับการใช้เทคโนโลยีเภสัชจลศาสตร์ของอายุรแพทย์โดยใช้ UTAUT เพื่อศึกษาการยอมรับการใช้ระบบช่วยการตัดสินใจของแพทย์ Clinical decision support หรือ CDSS ซึ่งเป็นระบบใหม่ที่ทดลองใช้โดยอายุรแพทย์จำนวน 140 คนเป็นเวลา 12 เดือน พบว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพของระบบมีความสัมพันธ์กลุ่มแพทย์มากกว่า ซึ่งแตกต่างกับการศึกษา บริสธท์ และ ชาราค์กรีน ในปี 2011 ได้ศึกษาเกี่ยวกับการยอมรับการติดตั้งระบบบันทึกเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาล 26 แห่ง ในส่วนภูมิภาคของรัฐมิชิแกนประเทศสหรัฐอเมริกา โดยใช้ทฤษฎีแบบจำลอง UTAUT การศึกษานี้ใช้วิธีการสำรวจและกึ่งสัมภาษณ์และเมททิว ปี 2008 ได้ทดสอบการยอมรับเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์ (EMR)ของผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพ พบว่าความอิทธิพลของสังคมเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างมากต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีบันทึกเวชระเบียนอิเล็กทรอนิกส์มากกว่าเนื่องจากพยาบาลฝึกหัดและผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพจะใช้ระบบสารสนเทศช่วยในการดูแลคนไข้

2.1 ผลการศึกษาปัจจัยด้านความคาดหวังในประสิทธิภาพ พบว่า ทันตบุคลากรในจังหวัดนครศรีธรรมราชในภาพรวมมีความคาดหวังในประสิทธิภาพระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.37$, S.D.1.02) และเมื่อพิจารณารายตัวชี้วัดพบว่า การรับรู้ถึงประโยชน์ที่จะได้รับจากเทคโนโลยีของ

ทัศนบุคลิกภาพในจังหวัดนครศรีธรรมราชอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.40, S.D. 1.27$) จากการวิเคราะห์ข้อมูลแสดงให้เห็นว่า ความคาดหวังในประสิทธิภาพมีผลอย่างมากในการทำนายพฤติกรรมความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางทันตสาธารณสุข ที่เป็นเช่นนี้เพราะทัศนบุคลิกภาพคาดหวังถึงประโยชน์ที่จะได้รับในการลดเวลาในการทำงาน สร้างความต่อเนื่องในการรักษา และลดภาระการบันทึกข้อมูลกระดาษ เนื่องจากระบบเดิมรายงานไม่สามารถสรุปได้ รายงานซ้ำซ้อน แยกโปรแกรมการบันทึกทำให้ทัศนบุคลิกภาพเสียเวลาในการทำงาน การใช้งานระบบสารสนเทศใหม่จึงเกิดความคาดหวังถึงประโยชน์ที่ได้รับ จะต้องดีกว่าระบบเดิมจึงส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้ในระดับสูง ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษา ชางและคณะปี 2007 ที่ศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีเภสัชจลศาสตร์ของแพทย์พบว่าเมื่อแพทย์ทราบถึงประโยชน์และความรวดเร็วที่ได้รับในการตัดสินใจเลือกใช้ยาจะสัมพันธ์กับความตั้งใจใช้งาน และสอดคล้องกับการศึกษาของฟาน ยุนไฟ และคณะปี 2010 ที่ได้ศึกษาการใช้แบบจำลองการยอมรับเทคโนโลยีในการแนะนำระบบสารสนเทศในการดูแลสุขภาพ พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศคือการบริหารข้อมูล ข่าวสาร และคุณภาพของระบบ ซึ่งหมายถึงความคาดหวังในประสิทธิภาพของระบบ แต่อย่างไรก็ตาม เมื่อศึกษาการยอมรับการใช้เทคโนโลยีในกลุ่มของพยาบาลในการยอมรับ EMR พบว่าปัจจัยอิทธิพลของสังคมมีผลมากกว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพ (Bree Holtz and Sarah krein, 2011) ซึ่งสอดคล้องกับ เมททิว ในปี 2008 ที่ศึกษาในกลุ่มผู้เชี่ยวชาญด้านสุขภาพในการยอมรับ EMR พบว่าอิทธิพลของสังคมมีผลมากกว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพเช่นกัน

จากการวิเคราะห์พหุคูณอย่างง่ายของความคาดหวังในประสิทธิภาพกับความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางทันตสาธารณสุข พบว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพมีอิทธิพลต่อความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศอย่างมาก สามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 71.9 ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ชาง และคณะปี 2007 และบุญชัย กิจสน โยธิน ปี 2008 ที่พบว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเช่นกัน

2.2 ความคาดหวังในความพยายาม จากการศึกษาพบว่าความคาดหวังในความพยายามอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.14, S.D. 0.49$) และพบว่าถ้าวิเคราะห์พหุคูณอย่างง่ายจะพบว่าปัจจัยความคาดหวังในความพยายามมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศในระดับน้อย โดยมีความสามารถในการทำนายความตั้งใจได้ร้อยละ 42.4 สอดคล้องกับการศึกษาของ Venkatesh ปี 2003 ที่พบว่าความคาดหวังในความพยายามมีผลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แต่มีวิเคราะห์พหุคูณแบบขั้นตอนพบว่าปัจจัยความคาดหวังในความพยายาม ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางทันตสาธารณสุขที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากการระบบราชการและการบันทึกข้อมูลของโรงพยาบาลซึ่งไม่ว่าจะยากหรือง่ายก็จำเป็นต้องใช้ โดย

ระบบและหน้าที่รับผิดชอบถึงแม้ว่าจะต้องใช้ความพยายามแต่เมื่อเป็นหน้าที่บุคลากรจำเป็นต้องเรียนรู้และพัฒนาศักยภาพของตนเองอย่างต่อเนื่อง เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพ คุณภาพ ตอบสนองตัวชี้วัด การศึกษานี้สอดคล้องกับการศึกษา บริสธท์และซาราค์คริน ปี 2011 ชางและคณะปี 2007 เมททิว ในปี 2007 ที่พบว่าความคาดหวังในความพยายามไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้เทคโนโลยี และแตกต่างจากการศึกษาของ บุญชัย กิจสนาโยธิน และคณะในปี 2008 ที่ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการวางระบบเทคโนโลยีสารสนเทศด้านสุขภาพ ในศูนย์สุขภาพชุมชนของประเทศไทย ที่พบว่าปัจจัยความคาดหวังในความพยายามมีผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยี และส่งผลต่อการยอมรับเทคโนโลยี ซึ่งมีความแตกต่างจากแบบจำลองของ Vekatesh ปี 2003 ที่ศึกษาได้ศึกษาบริษัทและองค์กร 4 แห่งที่กำลังประยุกต์ใช้เทคโนโลยีใหม่ โดยเป็นองค์กรที่มีความแตกต่างทางเทคโนโลยี ลักษณะองค์กร ประเภทอุตสาหกรรม หน้าที่องค์กร และลักษณะการใช้งาน เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้งานระบบจำนวนทั้งสิ้น 654 คน พบว่าปัจจัยหลักที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมความตั้งใจที่จะใช้งานระบบ (Behavioral Intension) และการใช้งานระบบ (Use behavior) คือ ความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลของสังคม โดยการศึกษาไม่พบอิทธิพลของความคาดหวังในความพยายามต่อความตั้งใจ

2.3 อิทธิพลของสังคม จากการศึกษาพบว่าอิทธิพลของสังคมมีผลต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางทันตสาธารณสุขของบุคลากรจังหวัดนครศรีธรรมราชระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.28, S.D 0.093$) และเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางทันตสาธารณสุขในระดับรองลงมา ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากปัจจุบันโรงพยาบาลหรือหน่วยงานของรัฐอยู่ภายใต้หน่วยบริการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพ เรื่องข้อมูลและงบประมาณจึงมีความสำคัญต่อสถานะภาพทางการเงินของโรงพยาบาลอีกทั้งกระแสการพัฒนาระบบข้อมูล 21 แฟ้มการมีกลุ่มงานประกันในโรงพยาบาลและอิทธิพลของผู้บริหาร โรงพยาบาลหัวหน้าฝ่ายทันตสาธารณสุข ที่ให้ความสำคัญเรื่องของการพัฒนาข้อมูลมีการนิเทศติดตามจากข้อมูลทำให้มีอิทธิพลต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ ประกอบกับการสนับสนุนจากสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครศรีธรรมราช ทั้งเรื่องกรอบการอบรม การติดตาม การพัฒนาระบบรายงาน มีทีมงานที่เข้มแข็งในการติดตามและพัฒนา ทำให้ส่งผลต่อระดับความตั้งใจ สอดคล้องกับการศึกษาที่ผ่านมาของ บริสธท์และซาราค์คริน ปี 2011 ชางและคณะปี 2007 เมททิว ปี 2007 บุญชัย กิจสนาโยธิน ปี 2008 นิรันดร์ ถาละครและคณะปี 2010 ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานข้อมูลสถานอนามัยและหน่วยบริการปฐมภูมิ (JHCIS) พบว่าปัจจัยด้านแรงจูงใจ ด้านงบประมาณ ซึ่งเป็นอิทธิพลของสังคมมีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ นอกจากนี้ยังมีการศึกษาของ ชูวิทย์ ชำนิงานปี 2549 ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมระบบข่าวสารข้อมูล HCIS ของจังหวัดขอนแก่นพบว่าปัจจัยทางการบริหาร ด้าน

ทรัพยากร การเงิน อุปกรณ์ มีผลต่อการใช้งานระบบข้อมูล สอดคล้องกับการศึกษาครั้งที่พบว่า หากมีการสนับสนุนที่ดี เพื่อนร่วมงานมีการใช้ระบบสารสนเทศ และภาพลักษณ์ที่ดูทันสมัยในการใช้ระบบสารสนเทศ จะส่งผลให้ความตั้งใจในการใช้ระบบสารสนเทศทางทันตสาธารณสุขเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้การปรับรหัสมาตรฐานของระบบสารสนเทศทันตสาธารณสุขที่เหมือนกันทั้งจังหวัด ทำให้เกิดการสื่อสารแลกเปลี่ยนความรู้เรื่องการบันทึก การวิเคราะห์ข้อมูล แลกเปลี่ยนรายงาน ระหว่างทันตบุคลากร ช่วยกระตุ้นความสนใจของทันตบุคลากรในการใช้งาน มีการพูดคุยในการประชุมประจำเดือน และทางการสื่อสารสังคมออนไลน์ สอดคล้องกับการศึกษาของ เฟรนเนอร์ โวฟเวน และคณะ ในปี 2009 ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้เว็บไซต์การควบคุมการติดเชื้อของผู้ดูแลสุขภาพการศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นไปที่การยอมรับของเว็บไซต์ที่ประกอบไปด้วยแนวทางเชื้อ MRSA เว็บไซต์ พบว่า ปัจจัยขององค์กร เป็นการสื่อสารในองค์กรระหว่างองค์กร หรือต่างอาชีพ จะช่วยกระตุ้นให้เกิดความสนใจในการใช้งาน การสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงโปรแกรมของจังหวัดนครศรีธรรมราช และการประกาศนโยบายของกลุ่มงานทันตสาธารณสุขที่ขอความร่วมมืออย่างชัดเจน ทั้งในส่วนของผู้ดูแลระบบ หัวหน้ากลุ่มงานทันตสาธารณสุข ผู้อำนวยการโรงพยาบาล เป็นอิทธิพลของสังคมที่น่าจะมีผลต่อความตั้งใจใช้งาน สอดคล้องกับการศึกษาของ นิรันดร์ ถาละครและประจักษ์ บัวผัน ปี 2010 ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการใช้โปรแกรมฐานข้อมูลสถานีนอนามัยและหน่วยบริการปฐมภูมิ (JHCIS) ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานีนอนามัยจังหวัดหนองคาย พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการใช้ระบบ JHCIS ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานีนอนามัยจังหวัดหนองคาย ได้แก่ ปัจจัยการสนับสนุนจากองค์กรด้านวิธีการจัดการ และด้านงบประมาณ แรงจูงใจด้านการยอมรับนับถือและด้านความสัมพันธ์ส่วนบุคคล ซึ่งปัจจัยทั้ง 4 ด้านสามารถร่วมกันพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานการใช้ระบบ JHCIS ของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขในสถานีนอนามัยจังหวัดหนองคาย ได้ร้อยละ 68.50

จากการวิเคราะห์เพิ่มเติม โดยนำค่าปัจจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลมาวิเคราะห์ พหุคูณถอยแบบ Enter เพื่ออิทธิพลต่อพฤติกรรมการตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางทันตสาธารณสุข พบว่าไม่มีตัวแปรใดที่มีอำนาจการพยากรณ์ ที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะการทำงานใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่ว่าจะกลุ่มอายุใด ก็ต้องปฏิบัติงาน ดังนั้น เพศ อายุ ประสบการณ์การทำงานที่แตกต่าง จึงไม่มีผลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศ สอดคล้องกับการศึกษาของ Venkatesh ปี 2003 ที่พบว่า ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ไม่ได้มีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ แต่ปัจจัยเพศและอายุจะมีผลต่อความคาดหวังในประสิทธิภาพ ความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลของสังคม ปัจจัยประสบการณ์จะมีผลต่อความคาดหวังในความพยายาม และอิทธิพลของสังคม

4. ปัญหาและอุปสรรค จากผลการวิจัยที่พบว่าความคาดหวังในประสิทธิภาพ และอิทธิพลของสังคมมีผลต่อความตั้งใจในการใช้งานระบบ พบปัญหาว่า ผู้ใช้ไม่ทราบวิธีการรายงาน สรุปผลงานวิเคราะห์ข้อมูล อีกทั้งยังมีปัญหาเรื่องความเพียงพอของคอมพิวเตอร์ ซึ่งสอดคล้องกับแบบจำลองทฤษฎีการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของ Venkatesh ปี 2003 ที่มีปัจจัยเสริมที่มีผลต่อการยอมรับการใช้งาน คือ เรื่องของสิ่งอำนวยความสะดวก การศึกษานี้ไม่ได้ศึกษาตัวแปรที่อาจจะมีผลต่อความตั้งใจในการใช้ อีกทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ ประเชษฐ ศิลารวม (2546) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้คอมพิวเตอร์ในการบริการของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย จังหวัดศรีสะเกษ พบว่า ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อการใช้งานคอมพิวเตอร์ในการบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ จำนวนเครื่องคอมพิวเตอร์ ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการใช้งานคอมพิวเตอร์ในงานบริการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ ตำแหน่ง ความชอบ สุขภาพทัศนคติ และปัจจัยสนับสนุน

จากการศึกษาครั้งนี้พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทางทันตสาธารณสุขของทันตบุคลากรจังหวัดนครราชสีมา โดยการประยุกต์ใช้แบบจำลองการรวมการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ (UTAUT) ทำให้เข้าใจมุมมองความตั้งใจการใช้เทคโนโลยีที่แตกต่างออกไป เมื่อทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีผลโดยตรงตามทฤษฎีของ Venkatesh 2003 ที่มีผลต่อการยอมรับการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ที่เป็นเป้าหมายสูงในการพัฒนา เพื่อการใช้ระบบสารสนเทศให้เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริหารระบบทันตสาธารณสุข

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์

ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ ได้แก่ การรับรู้ถึงประโยชน์ที่ได้รับจากเทคโนโลยี ความสามารถของระบบ แรงจูงใจภายนอก ความคาดหวังในผลลัพธ์ นวัตกรรมมีข้อดีกว่า และปัจจัยอิทธิพลของสังคม ได้แก่ บรรทัดฐานของบุคคลโดยรอบ ปัจจัยทางสังคม ระดับของการใช้ระบบ ดังนี้

3.1.1 ข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหาร

1) ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ พบว่า มีความสัมพันธ์ต่อความตั้งใจใช้ระบบสารสนเทศทางทันตสาธารณสุขของทันตบุคลากรในจังหวัดนครราชสีมา ดังนั้น

ควรมีการศึกษาระบบที่จะนำมาใช้ให้รัดกุม มีการวางแผนที่ครอบคลุมทั้งเรื่องระบบการรองรับ การตอบสนองการใช้งาน และควรพัฒนาระบบให้มีเสถียรภาพ ไม่ควรเปลี่ยนรูปแบบของข้อมูลบ่อย มีรหัสมาตรฐานที่ถูกต้อง มีนโยบายที่ชี้แจงให้ทราบถึงประโยชน์และความจำเป็นให้ชัดเจน สร้างความมั่นใจในการใช้ระบบ มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง ติดตามการปรับปรุงโปรแกรมเพื่อตอบสนอง ความคาดหวังในประสิทธิภาพที่สูงขึ้น

2) *ปัจจัยอิทธิพลต่อสังคม* พบว่า อิทธิพลของสังคมมีอิทธิพลต่อความตั้งใจ ใช้งานระบบสารสนเทศสันติสาธาณสุขของทันตบุคลากรในจังหวัดนครศรีธรรมราช ควรมีการ ประกาศนโยบายให้ชัดเจน และอบรมการใช้งานสม่ำเสมอ อย่างเพียงพอ และสร้างบรรยากาศการ ใช้งานระบบสารสนเทศในองค์กร อีกทั้งสร้างภาพลักษณ์องค์กรในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อส่งผลต่อพฤติกรรมความตั้งใจในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ เสมอในเรื่องการพัฒนาระบบสารสนเทศ และมีการติดตามนิเทศงานอย่างใกล้ชิด

3.1.2 ข้อเสนอแนะสำหรับทันตบุคลากร

1) *ปัจจัยความคาดหวังในประสิทธิภาพ* ควรมีการศึกษาระบบในการบันทึก ให้ดี ทราบถึงประโยชน์ที่จะได้รับ ศึกษาความสามารถที่แท้จริงของระบบ หาข้อดีและข้อเสีย ข้อจำกัด ของระบบ ความจำเป็นในการใช้งาน และมีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

2) *ปัจจัยอิทธิพลของสังคม* ควรมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ สร้างสังคมแห่งการ เรียนรู้ระหว่างโรงพยาบาลและจังหวัดข้างเคียง และมีการพัฒนาตนเองเสมอ เนื่องจากเทคโนโลยี เปลี่ยนแปลงตลอดจำเป็นที่จะต้องสร้างภาพลักษณ์ให้ทันข่าวสารข้อมูล ติดตามการเปลี่ยนแปลงของ ระบบข้อมูล

3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาวิจัยต่อเนื่องจากการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่

3.2.1 *โดยทำการวิจัยในเชิงคุณภาพ* เช่น การสัมภาษณ์เจาะลึก หรือการสนทนา กลุ่ม เพื่อเจาะลึกถึง สาเหตุ และปัจจัยที่จะทำให้เกิดความศรัทธาและเชื่อมั่นในโรงพยาบาล ซึ่งส่งผล ต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการของสถานพยาบาลต่างๆ

3.2.2 *ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการตั้งใจใช้เทคโนโลยี* เช่น เพศ อายุ ตำแหน่ง ปัจจัยสนับสนุน งบประมาณ อื่นๆ

3.2.3 *ควรศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อการใช้งานและยอมรับระบบสารสนเทศด้วย* เพื่อตอบสนองการใช้งานระบบสารสนเทศและมีการพัฒนาที่ตรงจุด

3.2.4 หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ไปต่อยอดในเรื่องต่างๆ เช่น ความแตกต่างของความตั้งใจระหว่างทันตแพทย์กับเจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข เพื่อก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆ ที่จะนำไปสู่การใช้ข้อมูลและสารสนเทศอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

