

การออกแบบและพัฒนาระบบทะเบียนหัตถการหน่วยหัตถการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลบึงกาฬ  
Design and Development of the Operative Registration System of Traditional  
Thai Medical Unit, Bueng Kan Hospital

สุขสันต์ สุทธิเสน<sup>1\*</sup> และจารุวรรณ พรหมศิริ<sup>2</sup>

<sup>\*12</sup> สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ วิทยาลัยเทคนิคบึงกาฬ สถาบันการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ 1 บึงกาฬ 38000

Received : 3 May 2019  
Revised : 15 May 2019  
Accepted : 23 May 2019

**บทคัดย่อ**

การวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบทะเบียนหัตถการหน่วยหัตถการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลบึงกาฬ และประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อการใช้งานระบบทะเบียนหัตถการหน่วยหัตถการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบึงกาฬ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ 1) ระบบทะเบียนหัตถการหน่วยหัตถการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลบึงกาฬ 2) แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อระบบทะเบียนหัตถการหน่วยหัตถการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบึงกาฬ ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เข้ารับบริการหัตถการหน่วยหัตถการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลบึงกาฬ จำนวน 100 คน โดยวิธีการเลือกแบบเจาะจง ระยะเวลาที่ใช้ในการวิจัย คือ ปีการศึกษา 2561 การวิเคราะห์สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผลการวิจัยพบว่า 1) การประเมินคุณภาพของผู้เชี่ยวชาญต่อการออกแบบและพัฒนาระบบทะเบียนหัตถการหน่วยหัตถการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลบึงกาฬ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.21, \sigma = 0.21$ ) 2) ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อระบบทะเบียนหัตถการหน่วยหัตถการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบึงกาฬ โดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.87, \sigma = 0.69$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความถูกต้องและการประมวลผลอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.36, \sigma = 0.24$ ) รองลงมา คือ

ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ อยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.35, \sigma = 0.43$ ) ด้านความปลอดภัยในการใช้งานอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.30, \sigma = 0.21$ ) ด้านการออกแบบและจัดรูปแบบ อยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.05, \sigma = 0.19$ ) และด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยน้อยสุด คือ ด้านการใช้งานทั่วไป โดยภาพรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.99, \sigma = 0.30$ )

**คำสำคัญ :** ความพึงพอใจ,ระบบทะเบียนหัตถการหน่วยหัตถการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบึงกาฬ, ผู้เข้ารับบริการหัตถการหน่วยหัตถการแพทย์แผนไทย

**Abstract**

This research objectives were to design and develop the operative registration system of Traditional Thai Medical Unit, Bueng Kan hospital and to verify the recipient's satisfaction toward the service. Research instruments included 1) the operative registration system of Traditional Thai Medical Unit, Bueng Kan hospital and 2) a satisfaction survey form toward the registration system. Population and sample groups were 100 service recipients of Traditional Thai Medical Unit, Bueng Kan hospital selected by purposive sampling in Academic Year 2018. Research instruments

\*สุขสันต์ สุทธิเสน

E-mail address: sutisen@gmail.com

included Percentage, Mean and Standard Deviation.

The research results were as follows :

- 1) the average score of quality evaluation on the design and development of the operative registration system conducted by the experts was at a high level ( $\mu = 4.21, \sigma = 0.21$ ) ; and
- 2) the score of user's satisfaction towards the service on of the operative registration system was also at a high level ( $\mu = 3.87, \sigma = 0.69$ ).

Considering each aspect, It founded out that the highest average score on the accuracy and the processing was at a high level ( $\mu = 4.36, \sigma = 0.24$ ) followed by the efficiency and the benefit ( $\mu = 4.35, \sigma = 0.43$ ), the safety ( $\mu = 4.30, \sigma = 0.21$ ) design and format ( $\mu = 4.05, \sigma = 0.19$ ) respectively. The lowest average score was the general used. To sum up, the overall average score was at a high level ( $\mu = 3.99, \sigma = 0.30$ )

**Keywords :** The Operative Registration System of Traditional Thai Medical Unit, Bueng Kan hospital, Service Recipient of Traditional Thai Medical Unit, Bueng Kan hospital.

## 1. บทนำ

เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT) ได้เข้ามามีความสำคัญเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของคนเรา ในแทบทุกด้าน แล้วยังเข้าไปมีบทบาทในองค์กรโดยส่วน ใหญ่ได้นำ ไอที เข้ามาใช้ในการปฏิบัติงานต่างๆ นับไม่ ถ้วน ตัวอย่างที่เราเห็นได้ชัดเจน คือ บริษัท ห้างร้าน และหน่วยงานของรัฐบาล ซึ่งโดยปกติหน่วยงานเหล่านี้ จะมีเครื่องโทรศัพท์และโทรสาร สำหรับใช้ในการติดต่อ ประสานงานกับผู้อื่นเพื่อให้การดำเนินงานของหน่วยงาน สามารถดำเนินไปได้อย่างต่อเนื่องเครื่องโทรศัพท์และ โทรสารเหล่านี้ จัดว่าเป็นอุปกรณ์ ไอที ขั้นต้น ต่อมาเมื่อ โลกเรามีวิวัฒนาการจนเข้าสู่ยุคใหม่ คือ ยุคปัจจุบัน การ

ประดิษฐ์ คิดค้นอุปกรณ์ ไอที ประเภทต่างๆ จึงมีออกมา จำหน่ายอย่างมากมาย อุปกรณ์ที่มีความสำคัญหรืออยู่ ใกล้ตัวเราคือ เครื่องคอมพิวเตอร์ ได้กลายมาเป็นอุปกรณ์ ที่มีความสำคัญเทียบเท่ากับมันสมองหรือประสาทมนุษย์ เพราะ ทำหน้าที่ช่วยบริหารและควบคุมการดำเนิน กิจกรรมต่างๆ ของหน่วยงานหรือบริษัทห้างร้านทั่วไป นอกจากนี้ยังมีหน้าที่สำคัญอีกประการ คือ ทำหน้าที่เป็น ระบบและอุปกรณ์โทรคมนาคมประเภทต่างๆ ช่วยให้ มนุษย์เราสามารถติดต่อสื่อสารกันได้อย่างรวดเร็ว [1] แพทย์ทางเลือกประเภทการนวดได้มีบทบาทเข้ามาใช้ใน วงการแพทย์แผนไทยปัจจุบันมากขึ้นเนื่องจากเป็น ทางเลือกหนึ่งสำหรับผู้ป่วยที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ ในการ เยียวยาบำบัดโรคร้ายไข้เจ็บ ที่ไม่ต้องรับประทานยาแก้ ปวด สำหรับผู้ใช้แรงงานรวมถึงอาชีพรับราชการที่ต้องใช้ กำลังแรงงานอยู่ตลอดเวลา นอกจากนี้นโยบายรัฐยังม ีการสนับสนุนให้แพทย์แผนไทยได้รับความน่าเชื่อถือ ผู้บริโภคสามารถได้รับความมั่นใจเมื่อได้รับการบริการ[2] ในปัจจุบันระบบคิวทั่วไปตามโรงพยาบาลบึงกาฬ จะมี เจ้าหน้าที่คอยทำการจัดการคิวด้วยตัวเอง และทำการ ตรวจสอบเช็คคิวว่างอยู่เสมอ เมื่อคิวเต็มผู้ป่วยจะต้องเข้าคิว และนั่งรอ ถ้ามีคนมาเข้าคิว ก่อนหน้ามาก ต้องใช้เวลาใน การรอนาน หากไม่อยู่รอ เมื่อถึงคิวเนื่องจากต้องไปทำ ธุระที่สำคัญก็จะทำให้ต้องเสียสิทธิ์ไปหรือเข้าคิวใหม่ ระบบคิวที่ดีต้องสามารถจองคิวได้โดยไม่ต้องมาจองคิว ด้วยตนเองที่โรงพยาบาล และไม่ต้อง เสียเวลามานั่งรอ คิวเป็นเวลานาน แต่ระบบคิวส่วนใหญ่ต้องเสียค่าใช้จ่าย และเวลาเป็นจำนวนมาก เช่น ต้องเสีย เงินค่าเดินทาง เข้ามาที่โรงพยาบาลเพื่อจองคิว และต้องนั่งรอคิวเพื่อเข้า รับบริการ ทางคณะผู้จัดทำจึงเล็งเห็นว่าถ้ามีระบบ ทะเบียนหัตถการสำหรับผู้ป่วยที่มาเข้ารับบริการแพทย์ แผนไทย มาช่วยในการจัดระบบคิว จะทำให้การจองคิวมี ความสะดวก รวดเร็ว ไม่ต้องใช้เจ้าหน้าที่ในการจัดคิว และทำให้การจัดคิวมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากสภาพปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีแนวคิดที่จะ จัดทำ ระบบทะเบียนหัตถการหน่วยหัตถการแพทย์แผน ไทยโรงพยาบาลบึงกาฬ เพื่อพัฒนาระบบในการจัดการ จองคิว และเรียงคิวให้มีประสิทธิภาพ สามารถใช้บริการ จองคิวผ่านระบบออนไลน์ได้ทันที ไม่จำเป็นต้องเดินทาง มาติดต่อรอคิวเหมือนในอดีต โดยการนำเอาเทคโนโลยี

เข้ามาใช้ในการพัฒนาระบบงานในส่วนของการจัดการ จอจิว เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ลดเวลาในการรอ จิว และลดขั้นตอนในการนำส่งเอกสาร เพิ่มความสะดวก ให้แก่ผู้ใช้และแผนกแพทย์แผนไทย อำนวยความสะดวก ให้กับเจ้าหน้าที่เพื่อลดปัญหาความล่าช้า และยังคงลดความ เสี่ยงต่อการสูญหายของเอกสารแผนกแพทย์แผนไทย ที่มี การบันทึกลงในแฟ้มบ้างเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งเป็นประโยชน์ อย่างยิ่งต่อเจ้าหน้าที่แผนกแพทย์แผนไทย ในการเข้ารับ บริการรักษาแพทย์แผนไทยให้มีประสิทธิภาพสูงสุดต่อ โรงพยาบาลได้มากยิ่งขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ดังนี้

2.1 เพื่อออกแบบและพัฒนาระบบทะเบียน หัตถการหน่วยหัตถการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาล บึงกาฬ

2.2 เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ต่อการใช้งานระบบทะเบียนหัตถการหน่วยหัตถการ แพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบึงกาฬ

## 3. วิธีดำเนินการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้เข้ารับบริการหัตถการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาล บึงกาฬ ปีการศึกษา 2561 จำนวน 100 คน โดยวิธีการ เลือกแบบเจาะจง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พัฒนาเครื่องมือที่ใช้ใน การวิจัยในครั้งนี้ คือ

3.2.1 แบบประเมินคุณภาพของผู้เชี่ยวชาญ ต่อการออกแบบและพัฒนาระบบทะเบียนหัตถการ หน่วยหัตถการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบึงกาฬ

3.2.2 แบบประเมินความพึงพอใจของผู้เข้า รับบริการที่มีต่อระบบทะเบียนหัตถการหน่วยหัตถการ แพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบึงกาฬ

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการเก็บ รวบรวมข้อมูล ดังนี้

3.3.1 รวบรวมข้อมูลจากการใช้แบบประเมิน คุณภาพของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ท่าน และ แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจของประชากรและ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน ได้มาโดยวิธีการเลือก แบบเจาะจง

3.3.2 ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้รับ แบบประเมินคุณภาพของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 5 ฉบับ และแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจ จำนวน 100 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งไป ทั้งหมด

3.3.3 รวบรวมแบบประเมินคุณภาพและ แบบสอบถามทั้งหมดที่ได้มาดำเนินการตามขั้นตอนการ วิจัยต่อไป

3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผล โดยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวม ได้มาวิเคราะห์ทางสถิติ ดังนี้

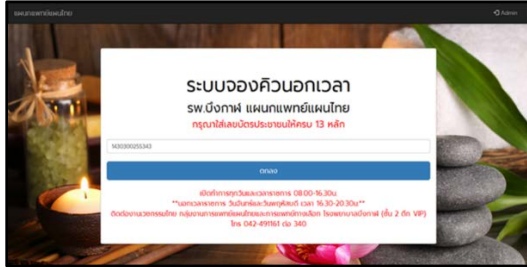
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการ ต่อระบบทะเบียนหัตถการหน่วยหัตถการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบึงกาฬ วิเคราะห์ข้อมูลโดย ค่าเฉลี่ย และ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

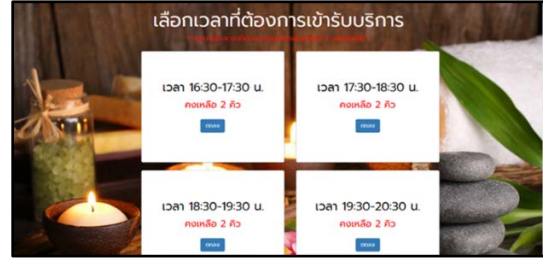
ตอนที่ 3 แบบสอบถามปลายเปิดเกี่ยวกับ ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบ ทะเบียนหัตถการหน่วยหัตถการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบึงกาฬต่อไป

## 4. ผลการทดลอง

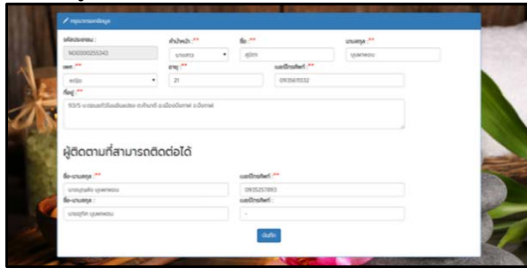
4.1 ผลการสร้างระบบทะเบียนหัตถการหน่วย หัตถการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาลบึงกาฬ พบว่า การประเมินคุณภาพของผู้เชี่ยวชาญต่อระบบทะเบียน หัตถการหน่วยหัตถการแพทย์แผนไทยโรงพยาบาล บึงกาฬ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.21$ ) รายละเอียดดังรูปที่ 1-12



รูปที่ 1 แสดงหน้าจอการเข้าใช้โปรแกรม



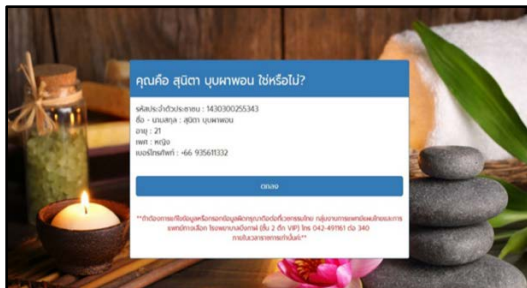
รูปที่ 5 แสดงหน้าเลือกจองคิว ช่วงเวลาที่ต้องการ



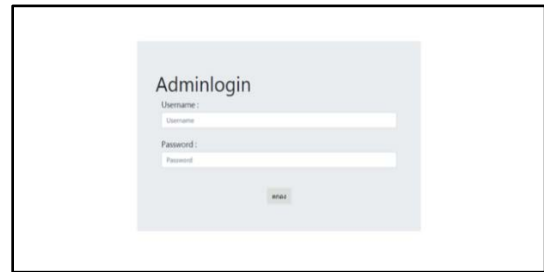
รูปที่ 2 แสดงหน้ากรอกข้อมูล สำหรับผู้ที่ยังเข้ารับบริการ



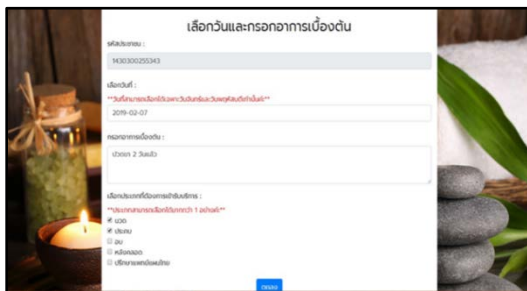
รูปที่ 6 แสดงหน้ารายละเอียดข้อมูล และรายละเอียดการจองคิว



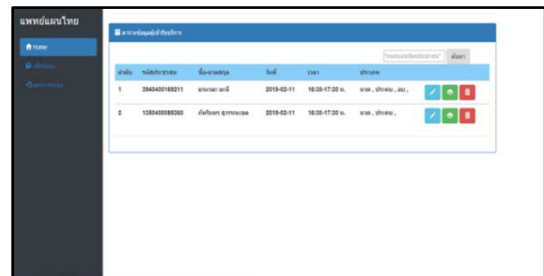
รูปที่ 3 แสดงหน้าข้อมูล สำหรับผู้ที่เคยเข้ารับบริการ



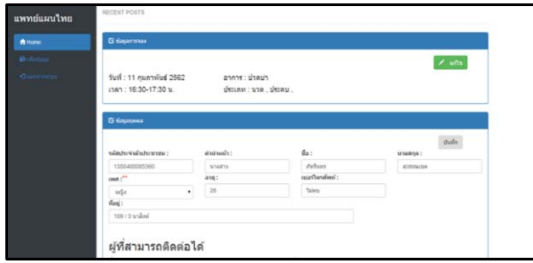
รูปที่ 7 แสดงหน้าจอ Login การเข้าใช้โปรแกรม สำหรับ Admin



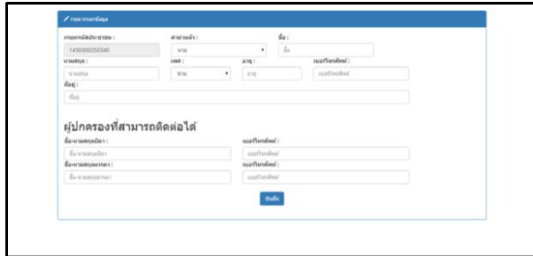
รูปที่ 4 แสดงหน้าเลือกจองวันที่ กรอกอาการเบื้องต้น และเลือกประเภทที่ต้องการ



รูปที่ 8 หน้าแสดงข้อมูล วันที่ ช่วงเวลา ที่มีการจองคิวเข้ามา



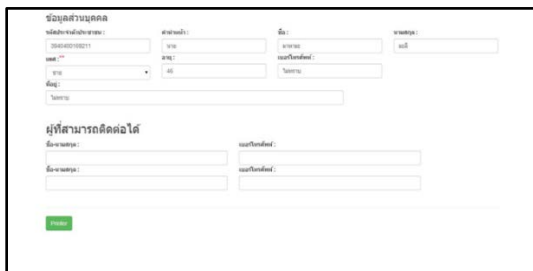
รูปที่ 9 หน้าแสดงการแก้ไขข้อมูลส่วนตัว และการจองวันที่ของแต่ละบุคคล



รูปที่ 4.10 หน้าแสดงการเพิ่มข้อมูลของผู้เข้ารับบริการ ในกรณีให้ Admin เพิ่มให้

ลำดับ	รหัสประจำตัว	ชื่อคนไข้	ชื่อคนดูแล	ชื่อ	นามสกุล	วันที่	เวลา	สถานะ
1	142030018020	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ	นนทบุรี	2019-01-21	10:30-10:30 น.	จบ... (ปิด)
2	142030018020	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ	นนทบุรี	2019-01-21	10:30-17:30 น.	จบ...
3	142030018020	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ	นนทบุรี	2019-02-04	17:30-10:30 น.	จบ... (ปิด)
4	142030018020	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ	นนทบุรี	2019-02-04	10:30-10:30 น.	จบ... (ปิด)
5	234440018021	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ	นนทบุรี	2019-01-21	10:30-17:30 น.	จบ... (ปิด)
6	234440018021	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ	นนทบุรี	2019-02-01	10:30-17:30 น.	จบ... (ปิด)
7	144030007800	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ	นนทบุรี	2019-01-21	10:30-10:30 น.	จบ... (ปิด)
8	144030007800	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ	นนทบุรี	2019-02-01	10:30-10:30 น.	จบ... (ปิด)
9	142030009340	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ	นนทบุรี	2019-01-21	17:30-10:30 น.	ปิด... (ปิด)
10	142030009340	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ	นนทบุรี	2019-01-21	10:30-17:30 น.	ปิด... (ปิด)
11	142030009340	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ	นนทบุรี	2019-01-21	17:30-10:30 น.	ปิด... (ปิด)
12	142030009340	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ	นนทบุรี	2019-02-07	17:30-10:30 น.	จบ... (ปิด)
13	132040009340	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ	นนทบุรี	2019-01-28	10:30-17:30 น.	จบ... (ปิด)
14	132040009340	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ นนทบุรี	สุเมธ	นนทบุรี	2019-02-04	17:30-10:30 น.	จบ...

รูปที่ 11 แสดงหน้าสรุปผู้เข้ารับบริการทั้งหมด



รูปที่ 12 แสดงหน้าการพิมพ์ข้อมูลของผู้เข้ารับบริการ

4.2 ผลการประเมินความพึงพอใจต่อระบบทะเบียนหัตถการหน่วยหัตถการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบึงกาฬ พบว่า ผลการประเมินความ

พึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อระบบทะเบียนหัตถการหน่วยหัตถการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบึงกาฬ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.87$ ) รายละเอียด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงผลการประเมินความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อระบบทะเบียนหัตถการหน่วยหัตถการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบึงกาฬ

องค์ประกอบด้าน	$\mu$	$\sigma$	แปลผล
1 ด้านการใช้งานทั่วไป	3.84	0.71	มาก
2 ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ	3.86	0.71	มาก
3 ด้านความถูกต้องและการประมวลผล	3.90	0.68	มาก
4 ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน	3.87	0.68	มาก
5 ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์	3.88	0.69	มาก
รวม	3.87	0.69	มาก

### 5. การอภิปรายผลการวิจัย

จากสรุปผลการวิจัยมีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลของการออกแบบและพัฒนาทะเบียนหัตถการหน่วยหัตถการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบึงกาฬ ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านการใช้งานทั่วไป 2) ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ 3) ด้านความถูกต้องและการประมวลผล 4) ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน และ 5) ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ มีรายละเอียดดังนี้

5.1 ด้านการใช้งานทั่วไป พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.84, \sigma = 0.71$ ) ได้แก่ ความเหมาะสมของขั้นตอนการทำงาน ความน่าเชื่อถือของระบบ ความง่ายของการใช้งาน ความครบถ้วนสมบูรณ์ และถูกต้องของข้อมูล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พุทธินันท์ พันศิริกุล [2] เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการทางแพทย์แผนไทยประเภทการนวดไทยของประชาชนในอำเภอเมืองจังหวัดบุรีรัมย์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการยอมรับการใช้ระบบการแพทย์แผนไทย



ประเภทการนัดไทยของประชาชน อำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ 2) เปรียบเทียบการยอมรับการแพทย์แผนไทยประเภทการนัดไทยของประชาชนอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล 3) ปัจจัยสนับสนุนที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการแพทย์แผนไทยประเภทการนัดไทยของประชาชนอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์ จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

5.2 ด้านการออกแบบและการจัดรูปแบบ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ( $\mu = 3.86$ ,  $\sigma = 0.71$ ) ได้แก่ ความสวยงาม ความทันสมัย และน่าสนใจของหน้าโฮมเพจ การจัดวางรูปแบบในเว็บไซต์ต่อการอ่านและการใช้งาน ขนาดตัวอักษร และรูปแบบตัวอักษร อ่านได้ง่ายและสวยงาม ความเหมาะสมของเมนูการใช้งาน ความสมบูรณ์ของระบบมีความง่ายต่อความเข้าใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของประชาสันต์ แวนไธสง [3] เรื่อง การลดระยะเวลาการให้บริการสำหรับโรงพยาบาลทางจิตเวชด้วยเทคนิคการจำลอง เพื่อช่วยวิเคราะห์ปัญหาความล่าช้าในการให้บริการแบบผู้ป่วยนอกของโรงพยาบาลจิตเวช นครราชสีมาราชชนครินทร์ โดยศึกษาเวลาการให้บริการโดยรวมของผู้รับบริการแต่ละประเภท ได้แก่ ผู้รับบริการรายใหม่ ผู้รับบริการรายเก่า และผู้รับบริการรับยาเดิม ซึ่งเวลาให้บริการโดยรวม คือ ผลรวมของเวลาบริการ เวลารอคอย และเวลาเดิน

5.3 ด้านความถูกต้องและการประมวลผล พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ มาก ( $\mu = 3.90$ ,  $\sigma = 0.68$ ) ได้แก่ ความถูกต้องในการค้นหาข้อมูล ความถูกต้องในการปรับปรุงแก้ไขข้อมูล ความเร็วในการแสดงผลภาพ ตัวอักษร และข้อมูลต่างๆ ความรวดเร็วในการตอบสนองของระบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คัทลียา วสุธาดา [4] เรื่องการพัฒนาารูปแบบการดำเนินงานเพื่อลดระยะเวลาการรอคอยการรับบริการในผู้ป่วยโรคเรื้อรังศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของการพัฒนารูปแบบการดำเนินงาน เพื่อลดระยะเวลาการรอคอยการรับบริการในผู้ป่วยโรคเรื้อรัง ต่อระยะเวลาการรอคอยการรับบริการ และความพึงพอใจ ต่อบริการที่ได้รับกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ป่วยโรคเรื้อรังที่มาใช้บริการในศูนย์

สุขภาพชุมชนเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 210 คน

5.4 ด้านความปลอดภัยในการใช้งาน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.87$ ,  $\sigma = 0.68$ ) ได้แก่ การกำหนดรหัสผู้ใช้ และรหัสผ่านในการเข้าใช้ระบบฯ การตรวจสอบสิทธิ์ผู้ใช้ได้อย่างถูกต้อง ความเหมาะสมของระบบรักษาความปลอดภัยโดยรวม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชนินัญญา ชัยสุวรรณ [5] เรื่องการบริหารจัดการในการให้บริการแพทย์แผนไทยเพื่อการชะลอวัยของสถานบริการสุขภาพ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาสภาพปัญหาของการให้บริการชะลอวัยด้วยการแพทย์แผนไทยในสถานบริการสุขภาพ 2) ศึกษาการบริหารจัดการในการให้บริการแพทย์แผนไทยเพื่อการชะลอวัยของสถานบริการสุขภาพในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

5.5 ด้านประสิทธิภาพและประโยชน์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 3.88$ ,  $\sigma = 0.69$ ) ได้แก่ ข้อมูลตอบสนองตรงต่อความต้องการของผู้ใช้ระบบฯ ช่วยให้การดำเนินงานเร็วขึ้น ระบบฯ ช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษ ภาษาที่ใช้ในระบบฯ เป็นทางการ ตรงประเด็น และสื่อความหมายชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐวรรณ วรพิสุทธีวงศ์ [6] เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองด้วยการแพทย์แผนไทยของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองด้วยการแพทย์แผนไทยของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา คือ บุคลากรสายสอนของ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา จำนวน 222 คน โดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันผลการวิจัย พบว่า 1) พฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองด้วยการแพทย์แผนไทยของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา อยู่ในระดับปานกลาง 2) ปัจจัยนำได้แก่ เจตคติต่อการดูแลสุขภาพตนเองด้วยการแพทย์แผนไทยและมี

ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเอง ด้วยการแพทย์แผนไทยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) ปัจจัยเอื้อ ได้แก่ การเข้าถึงแหล่งบริการด้านการดูแลสุขภาพตนเองด้วยการแพทย์แผนไทย มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองด้วยการแพทย์แผนไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 4) ปัจจัยเสริม ได้แก่ การได้รับข่าวสารจากสื่อประเภทต่างๆและการได้รับแรงสนับสนุนทางสังคมจากบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองด้วยการแพทย์แผนไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

## 6. สรุปผลและข้อเสนอแนะ

จากการสรุปผลการวิจัยพบว่า 1) การประเมินคุณภาพของผู้เชี่ยวชาญต่อการออกแบบและพัฒนา ระบบทะเบียนหัตถการหน่วยหัตถการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบึงกาฬ มีระดับค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ( $\mu = 4.21$ ,  $\sigma = 0.21$ ) 2) ความพึงพอใจของผู้เข้ารับบริการต่อระบบทะเบียนหัตถการหน่วยหัตถการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบึงกาฬ โดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\mu = 4.56$ ,  $\sigma = 0.09$ )

## 7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ควรศึกษาและออกแบบเพื่อพัฒนาระบบทะเบียนหัตถการหน่วยหัตถการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบึงกาฬ ให้สามารถส่ง SMS แจ้งไปยังผู้เข้ารับบริการเพื่อเตือนในวันที่ผู้เข้ารับบริการมีการจองคิวเข้ามา

7.2 ควรศึกษาพัฒนาระบบทะเบียนหัตถการหน่วยหัตถการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบึงกาฬ ให้สามารถใช้งานในการแสกนคิวอาร์โค้ดเข้าหน้าระบบจองคิว เพื่อเพิ่มความสะดวกในการเข้าใช้งาน

7.3 พัฒนาระบบและเผยแพร่ผลงานไปยังโรงพยาบาลที่สนใจเกี่ยวกับระบบทะเบียนหัตถการหน่วยหัตถการแพทย์แผนไทย โรงพยาบาลบึงกาฬ

## บรรณานุกรม

- [1] ประสิทธิ์ ทีฆพุดิ. (2550). เทคโนโลยีสารสนเทศ (Information Technology : IT). กรุงเทพฯ : ดอกหญ้ากรุ๊ป. หน้า 11-12.
- [2] พุทธินันท์ พินศิริกุล. (2554). ปัจจัยที่มีผลต่อการยอมรับการใช้บริการทางการแพทย์แผนไทยประเภทการนวดไทยของประชาชนในอำเภอเมือง จังหวัดบุรีรัมย์. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร. หน้า 3.
- [3] ประชาสันต์ แว่นไธสง. (2555). การลดระยะเวลาการให้บริการสำหรับโรงพยาบาลทางจิตเวชด้วยเทคนิคการจำลอง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีสารสนเทศ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. หน้า ก.
- [4] ศัทธลิยา วสุธาดา. (2560). การพัฒนารูปแบบการดำเนินงานเพื่อลดระยะเวลารอคอยการรับบริการในผู้ป่วยโรคเรื้อรังศูนย์สุขภาพชุมชนเมืองท่าช้าง จังหวัดจันทบุรี. วารสารวิทยาลัยพยาบาลพระปกเกล้า จันทบุรี. หน้า ก.
- [5] ชนิญญา ชัยสุวรรณ. (2555). การบริหารจัดการในการให้บริการแพทย์แผนไทยเพื่อการชะลอวัยของสถานบริการสุขภาพ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วารสารสันติศึกษาปริทรรศนคณะวัฒนธรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. หน้า ก.
- [6] ณัฐวรรณ วรพิสุทธิวงศ์. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการดูแลสุขภาพตนเองด้วยการแพทย์แผนไทยของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา. หน้า ก.