

**การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม PHIS
ในส่วนของการเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ**
**The Analysis of Impact Factors on the User's Satisfaction toward
the Sexual Harassment Recording System, PHIS, at the Police General Hospital.**

อุทุมพร ขาวผ่องอำไพ¹

ศิริลักษณ์ เกตุฉาย²

ณรงค์ กุลนิตะ³

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้านี้มีวัตถุประสงค์ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศโรงพยาบาลตำรวจ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของการเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศโรงพยาบาลตำรวจ (PHIS) ในส่วนของการเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศโรงพยาบาลตำรวจ (PHIS) ในส่วนของการเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ ความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลตำรวจ (PHIS) ในการเก็บรวบรวมผู้ถูกทำร้ายทางเพศ พบว่าโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และหากพิจารณาเป็นรายข้อ ลำดับแรก มีการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านในการตรวจสอบผู้เข้าใช้โปรแกรมอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือการออกแบบหน้าจอต่อการใช้งานอยู่ในระดับมาก โปรแกรมทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และภาษาที่ใช้ในโปรแกรมง่ายต่อความเข้าใจของผู้ใช้อยู่ในระดับเท่ากัน เรียงตามลำดับ 2) ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศโรงพยาบาลตำรวจ (PHIS) ในส่วนของการเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ พบว่าผู้ใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลตำรวจ (PHIS) ที่มีประสบการณ์ทำงานและระยะเวลาในการใช้งานโปรแกรม (ต่อครั้ง) กับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลตำรวจ (PHIS) ในการเก็บรวบรวมผู้ถูกทำร้ายทางเพศ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

คำสำคัญ ความพึงพอใจ โปรแกรม PHIS ผู้ถูกทำร้ายทางเพศ

¹ พันตำรวจตรีหญิง นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชานิติวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พลตำรวจโท ดร. ประธานสาขาวิชานิติวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

Abstract

Previously, recording data of the sexual harassment at the Police General Hospital (PGH) had been done manually by hand writing. This leads to high time consuming and high risk of data lost. Therefore, the Police Hospital Information system (PHIS) had been introduced to overcome those issues.

The PHIS is a new-software which was used to record data of the sexual harassment at the PGH. In order to enhance the performance of the PHIS as well as the user's satisfaction, therefore, was proposed. The research aimed to study to the user's satisfaction on the PHIS as well as to examine related factors which affect user's satisfaction toward the PHIS. Achieving these goals, the qualitative research method is applied to this study.

The results of, the research showed that the majority of users were highly satisfied after using the PHIS. Especially, the security, the convenient use and the context structure areas. First of all, username and password were required to login the system for data security reasons. In addition, the graphical user interface (GUI) was also designed for user friendly to reduce working duration and provide user for more convenient. Moreover, the context structure and the language are designed for an easy understanding. As a result, most users scored for the security improvement area as "The highest satisfaction" rank. Similarly, the improvement of convenient use as well as the language and context used areas are scored as "High satisfaction" level.

In addition, the research also showed that the user's experience and the time saving were two main factors that highly affected to the user satisfaction. Furthermore, it also found that the user's satisfaction rate trends to improve as the user familiar with the PHIS, where the significant satisfaction coefficient is 0.01

Keyword Satisfaction, Program PHIS, sexual harassment

บทนำ

ปัจจุบันปัญหาการใช้ความรุนแรงทางเพศในสังคมไทยทวีความรุนแรงมากขึ้น ความรุนแรงในครอบครัวเป็นปัญหาสำคัญด้านสาธารณสุขและสิทธิมนุษยชน ผู้ที่ตกเป็นเหยื่อในปัจจุบันเกิดขึ้นได้กับทุกเพศทุกวัย การถูกละเมิดทางเพศเป็นรูปแบบหนึ่งของการทำร้ายโดยใช้กำลังบังคับอีกฝ่ายให้มีเพศสัมพันธ์ด้วย นับเป็นอาชญากรรมทางเพศอีกอย่างหนึ่งที่มีความร้ายแรง ซึ่งเจ้าหน้าที่ในทีมสุขภาพจึงต้องตระหนักถึงการดูแลการรักษาพยาบาลผู้ป่วยในทุกด้านทั้งด้านร่างกายและจิตใจแม้ประสิทธิภาพในการให้บริการของแต่ละสถานพยาบาลจะไม่เสมอเหมือนกัน เพราะอาจผันแปรไปตามความพร้อมในเชิงปริมาณและคุณภาพ คือ จำนวนและความรู้ความสามารถของบุคลากรที่มีอยู่ ห้องฉุกเฉินและอุบัติเหตุเป็นหน่วยงานหลัก ที่ให้การดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยตลอด 24 ชั่วโมง โดยให้บริการทั้งผู้ป่วยทั่วไป ผู้ป่วยที่ได้รับอุบัติเหตุ และผู้ป่วยที่ถูกล่วงละเมิดทางเพศ

โรงพยาบาลตำรวจ เป็นหน่วยงานระดับกองบัญชาการ สังกัดสำนักงานตำรวจแห่งชาติ เป็นหน่วยงานของรัฐที่ให้บริการทางการแพทย์แก่ข้าราชการตำรวจ ครอบครัว และประชาชนทั่วไป มีหน้าที่รับผิดชอบตอบสนองความจำเป็นทางด้านสุขภาพทำให้ประชาชนเข้าถึงการบริการได้อย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ จากสถิติห้องฉุกเฉินและอุบัติเหตุโรงพยาบาลตำรวจ ปี พ.ศ. 2558 และ พ.ศ.2559 มีผู้ถูกละเมิดทางเพศมารับการตรวจ จำนวน 698 ราย และ 749 ราย ตามลำดับ (โรงพยาบาลตำรวจห้องฉุกเฉินและอุบัติเหตุ, 2558-2559: แฟ้มข้อมูล) ซึ่งชี้ให้เห็นว่าปัญหาการใช้ความรุนแรงทางเพศในสังคมเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าวันละ 2 คน การประเมินแรกรับ การตรวจป้องกันรักษาและการเก็บหลักฐานเพื่อให้ห่วงโซ่พยาน (Chain of custody) ครบถ้วนสมบูรณ์ เพื่อประโยชน์ในทางคดี เป็นหน้าที่ของบุคลากร รวมทั้งการให้การดูแลแบบองค์รวม ทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม และจิตวิญญาณ ซึ่งการดูแลผู้ป่วยกลุ่มนี้จำเป็นต้องปฏิบัติตามจริยธรรมวิชาชีพในการเคารพสิทธิเสรีภาพ การรักษาความลับ

ในช่วงเวลาก่อนที่จะมีการใช้โปรแกรม PHIS การเก็บข้อมูลเป็นการบันทึกลงเวชระเบียนผู้ป่วย ไม่มีระบบคอมพิวเตอร์มาช่วย ซึ่งการจัดเก็บเอกสารแบบเก่านี้จะสูญเสียพื้นที่ในการจัดเก็บอย่างมาก การใช้เทคโนโลยีด้านคอมพิวเตอร์ทำให้การจัดเก็บข้อมูลและการเข้าถึง ข้อมูลทำได้สะดวกและรวดเร็วกว่าเดิม อีกทั้งยังช่วยแก้ไขปัญหาการแปลงข้อมูลผิดพลาด ทางโรงพยาบาลตำรวจได้เห็นถึงความสำคัญจึงนำโปรแกรมทางคอมพิวเตอร์ซึ่งเป็นเทคโนโลยีเข้ามาช่วยในการเก็บข้อมูลเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการบันทึกทางคดีและมีผลต่อการพิจารณาคดีในชั้นศาลต่อไป

ดังนั้นผู้วิจัยเลือกโรงพยาบาลตำรวจเป็นสถานที่ ที่ปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งมีข้อมูลผู้ป่วยทางคดีเป็นจำนวนมาก ผู้วิจัยเล็งเห็นและให้ความสนใจที่จะทำเรื่อง การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม PHIS ในการเก็บรวบรวมข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ เพื่อวิเคราะห์ว่ามีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมและความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ทีมสุขภาพ เพื่อนำโปรแกรมมาพัฒนาหรือสร้างแรงจูงใจในการใช้โปรแกรมบันทึกข้อมูลต่อไป ให้การปฏิบัติงานครอบคลุมถูกต้องครบถ้วน และเกิดประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศโรงพยาบาลตำรวจ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของงานเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศของโรงพยาบาลตำรวจ
2. ศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศโรงพยาบาลตำรวจ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของงานเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตวิจัยเชิงปริมาณ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพยาบาลประจำห้องฉุกเฉินและอุบัติเหตุ โรงพยาบาลตำรวจ และ ทีมสหวิชาชีพของโรงพยาบาลตำรวจ ที่ใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูลโรงพยาบาลตำรวจ (Police Hospital Information System : PHIS) จำนวนทั้งสิ้น 80 คน

ระยะเวลาที่ใช้ในการเก็บข้อมูล อยู่ระหว่างเดือน พฤษภาคม พ.ศ.2560 โดยพิจารณาการใช้โปรแกรม PHIS ในส่วนของงานเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ ช่วงวันที่ 1 มกราคม 2560 – 31 มีนาคม 2560 และเก็บแบบสอบถามในระหว่างเดือนพฤษภาคม จำนวน 80 ชุด

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็น

ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งในปัจจุบัน ประสบการณ์ทำงาน ช่วงเวลาในการใช้งานโปรแกรม และระยะเวลาในการใช้งานโปรแกรม

2. ตัวแปรตาม ซึ่ง ได้แก่ ระดับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลตำรวจ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของงานเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศของโรงพยาบาลตำรวจ

ขอบเขตวิจัยเชิงคุณภาพ

ประชากรที่ใช้ในการสัมภาษณ์เป็นพยาบาลประจำห้องฉุกเฉินและอุบัติเหตุ และมีประสบการณ์ในส่วนของงานเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลทั้งในกรุงเทพมหานครและต่างจังหวัด จำนวนทั้งสิ้น 3 คน

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณ

ผู้วิจัยได้เลือกและกำหนดประชากรกลุ่มตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง (Purposive sampling) ในการทำแบบสอบถาม เพื่อวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศโรงพยาบาลตำรวจ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของงานเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศของโรงพยาบาลตำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณในครั้งนี้ เป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงานใน

ห้องฉุกเฉินและอุบัติเหตุทั้งหมด จำนวน 40 ราย และสุ่มทีมสหวิชาชีพของโรงพยาบาลตำรวจอีกจำนวน 40 ราย รวมทั้งหมด 80 ราย ซึ่งเป็นผู้ใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูลโรงพยาบาลตำรวจ PHIS ในส่วนของการเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศของโรงพยาบาลตำรวจ เครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม เรื่อง “การวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรม PHIS (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของการเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ”

วิธีดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาในเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับพยาบาลประจำห้องฉุกเฉินและอุบัติเหตุของโรงพยาบาลอื่น ๆ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive sampling) เพื่อทำการสัมภาษณ์ในเชิงลึก ซึ่งเป็นพยาบาลวิชาชีพ โดยมีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรที่มีบทบาทหน้าที่โดยตรงในการปฏิบัติงานต่อผู้ถูกทำร้ายทางเพศทั้งหมดจำนวน 3 ท่าน และเครื่องมือที่ใช้ในการดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพครั้งนี้ คือ การดำเนินการสัมภาษณ์เชิงลึกครอบคลุมขอบเขตประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของพยาบาลวิชาชีพในการปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการศึกษาถึงสถานการณ์ในภาพรวมของการบันทึกข้อมูลผู้ป่วยคดีในปัจจุบัน นโยบายการบริหารจัดการ บทบาทของพยาบาลวิชาชีพในการบันทึกทางการพยาบาลผู้ป่วยคดี ปัญหาอุปสรรค รวมถึงสาเหตุและแนวทางการแก้ไขผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อสนับสนุนการวิจัยเชิงปริมาณ

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อเก็บรวบรวมแบบสอบถามเกี่ยวกับ “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบฐานข้อมูล (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของการเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศของโรงพยาบาลตำรวจ” แล้วจึงดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยใช้สถิติ ความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติไคสแควร์ และคราเมอร์วี

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลตำรวจ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของการเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลตำรวจ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของการเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน ประสบการณ์ทำงาน ช่วงเวลาในการใช้งานโปรแกรม (เฉลี่ยในแต่ละวัน) และระยะเวลาในการใช้งานโปรแกรม (ต่อครั้ง) ดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคล (N = 80)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (N = 80)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	8	10.0
หญิง	72	90.0
2. อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี	30	37.5
31 – 35 ปี	18	22.5
36 – 40 ปี	14	17.5
ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป	18	22.5
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	72	90.0
ปริญญาโท	8	10.0
4. ตำแหน่งงานปัจจุบัน		
พยาบาล สบ. 1	36	45.0
พยาบาล สบ. 2	32	40.0
พยาบาล สบ. 3	10	12.5
พยาบาล สบ. 4	2	2.5
5. ประสบการณ์ทำงาน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	20	25.0
6 – 10 ปี	26	32.5
11 – 15 ปี	2	2.5
ตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป	32	40.0
6. ช่วงเวลาในการใช้งานโปรแกรม (เฉลี่ยในแต่ละวัน)		
8.01 น. – 16.00 น. (เวรเช้า)	30	37.5
16.01 น. – 24.00 น. (เวรบ่าย)	32	40.0
24.01 – 8.00 น. (เวรดึก)	18	22.5

ตาราง 1 จำนวน และร้อยละ ปัจจัยส่วนบุคคล (N = 80) (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (N = 80)	ร้อยละ
7. ระยะเวลาในการใช้งานโปรแกรม (ต่อครั้ง)		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 15 นาที	2	2.5
15 - 30 นาที	20	25.0
31 - 45 นาที	26	32.5
ตั้งแต่ 45 นาทีขึ้นไป	32	40.0

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 80 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 90.0 อายุ พบว่าส่วนใหญ่ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 รองลงมาอายุ 31 – 35 ปี และ ตั้งแต่ 41 ปีขึ้นไป จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 เท่ากัน ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 90.0 และปริญญาโท จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 10.0

ตำแหน่งงานปัจจุบัน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นพยาบาล สบ. 1 จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมา พยาบาล สบ. 2 จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 ใกล้เคียงกัน

ประสบการณ์ทำงาน พบว่า ส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมา มีประสบการณ์ 6 – 10 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ตามลำดับ

ช่วงเวลาในการใช้งานโปรแกรม (เฉลี่ยในแต่ละวัน) พบว่า ส่วนใหญ่ใช้งานโปรแกรมในช่วง 16.01 น. – 24.00 น. (เวรบ่าย) จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือใช้งานในช่วงเวลา 8.01 น. – 16.00 น. (เวรเช้า) จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 37.5 ใกล้เคียงกัน

ระยะเวลาในการใช้งานโปรแกรม (ต่อครั้ง) พบว่า ส่วนใหญ่มีระยะเวลาการใช้โปรแกรม ตั้งแต่ 45 นาทีขึ้นไป จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 40.0 รองลงมาคือใช้งานโปรแกรมต่อครั้ง 31 - 45 นาที จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 32.5 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของการเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของการเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ดังตาราง 2

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของการเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ

ความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลตำรวจ (Police Hospital Information System : PHIS) ในการเก็บรวบรวม ผู้ถูกทำร้ายทางเพศ	ระดับความพึงพอใจ		
	$\bar{x}$	SD.	แปลผล
1. โปรแกรมง่ายต่อการใช้งาน เข้าถึงง่าย ไม่ซับซ้อน	4.03	.656	มาก
2. การออกแบบหน้าจอ ง่ายต่อการใช้งาน	4.10	.608	มาก
3. มีการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านในการตรวจสอบผู้เข้าใช้โปรแกรม	4.36	.716	มาก
4. มีการตรวจสอบสิทธิ์ก่อนการใช้งานของผู้ใช้โปรแกรมในระดับต่าง ๆ	3.40	1.374	ปานกลาง
5. โปรแกรมมีความเสถียรสามารถใช้งานได้ตลอดเวลา	3.74	1.040	มาก
6. ข้อมูลที่ได้มีความถูกต้องและครบถ้วนเพียงพอในการทำการวิเคราะห์ข้อมูล	3.93	.759	มาก
7. โปรแกรมทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น	4.08	.839	มาก
8. ลดขั้นตอนและประหยัดเวลาในการปฏิบัติงาน	3.76	1.046	มาก
9. ซอฟต์แวร์ที่ใช้มีบริการที่ครบถ้วน	3.98	.763	มาก
10. ซอฟต์แวร์ที่ใช้มีความเหมาะสม สามารถใช้แก้ปัญหาได้	3.81	.813	มาก
11. ภาษาที่ใช้ในโปรแกรมง่ายต่อความเข้าใจของผู้ใช้	4.08	.546	มาก
12. ซอฟต์แวร์มีการสร้างโดยมองจากมุมมองของผู้ใช้	3.98	.779	มาก
13. ผู้ติดตั้งระบบมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นกันเอง	4.04	.719	มาก
14. อุปกรณ์ (Hardware และ Network) ที่ใช้มีความทันสมัย	3.99	.606	มาก
ภาพรวม	3.95	.547	มาก

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนงานเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศของโรงพยาบาลตำรวจ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 คน พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$, S.D. = .547) และหากพิจารณาเป็นรายข้อ ลำดับแรก มีการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านในการตรวจสอบผู้เข้าใช้โปรแกรม อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.36$, S.D. = .716) รองลงมาคือ การออกแบบหน้าจอง่ายต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.10$, S.D. = .608) และโปรแกรมทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และภาษาที่ใช้ในโปรแกรมง่ายต่อความเข้าใจของผู้ใช้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 4.08$ เท่ากัน , S.D. = .839 และ .546 ตามลำดับ) และเป็นที่น่าสังเกตว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในประเด็น มีการตรวจสอบสิทธิ์ก่อนการใช้งานของผู้ใช้โปรแกรมในระดับต่าง ๆ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.40$, S.D. = 1.374) เท่านั้น

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของการเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของการเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ ดังตาราง 3 – 4

1. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของการเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ

H0 : ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของการเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

H1 : ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของการเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ มีความสัมพันธ์กัน

สถิติที่ใช้ทดสอบ คือ ค่าสถิติไคสแควร์ (Chi-Square) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ก็ต่อเมื่อค่า P – value น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 3

ตาราง 3 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลตำรวจ (Police Hospital Information System : PHIS) ในการเก็บรวบรวมผู้ถูกทำร้ายทางเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล	χ^2	p - value
1. เพศ	31.032	.316
2. อายุ	95.898	.177
3. ระดับการศึกษา	32.513	.254
4. ตำแหน่งงานปัจจุบัน	75.324	.740
5. ประสบการณ์ทำงาน	127.722 [*]	.001
6. ช่วงเวลาในการใช้งานโปรแกรม (เฉลี่ยในแต่ละวัน)	63.354	.233
7. ระยะเวลาในการใช้งานโปรแกรม (ต่อครั้ง)	127.623 [*]	.001

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนงานเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศของโรงพยาบาลตำรวจ จากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 80 คน โดยใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ค่าสถิติ

ไคสแควร์ (Chi-Square) พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน ช่วงเวลาในการใช้งาน โปรแกรม (เฉลี่ยในแต่ละวัน) กับ ความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลตำรวจ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนงานเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาล ตำรวจ มีค่า $p - value$ เท่ากับ .316, .177, .254, .740 และ .233 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับ สมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศของ โรงพยาบาลตำรวจ (Police Hospital Information System : PHIS) ในการเก็บรวบรวมผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล 2 ตัวแปร มีค่า $p-value$ เท่ากับ .001 และ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) หมายความว่า ประสบการณ์ทำงาน และระยะเวลาในการใช้งานโปรแกรม (ต่อครั้ง) กับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลตำรวจ (Police Hospital Information System : PHIS) ในการเก็บรวบรวมผู้ถูกทำร้ายทางเพศ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01

ผู้วิจัยได้ทำการวัดความเข้มของความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการใช้ โปรแกรมระบบสารสนเทศ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของงานเก็บข้อมูลผู้ถูก ทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ สถิติที่ผู้วิจัยใช้ทดสอบ คือ ค่าสัมประสิทธิ์ คราเมอร์ วี (Cramer's V) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% และปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า $p-value$ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 4

ตาราง 4 การวัดความเข้มของความสัมพันธ์ทางสถิติระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการใช้

โปรแกรมระบบสารสนเทศ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของการเก็บข้อมูล ผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ

ปัจจัยส่วนบุคคล	V	p - value	ระดับความสัมพันธ์
ประสบการณ์ทำงาน	.730*	.001	มีความสัมพันธ์กันสูง
ระยะเวลาในการใช้งานโปรแกรม (ต่อครั้ง)	.732*	.001	มีความสัมพันธ์กันสูง

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์การวัดความเข้มของความสัมพันธ์ทางสถิติระหว่างข้อมูลส่วนบุคคลกับ ความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วน ของงานเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ โดยใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ค่าสัมประสิทธิ์ คราเมอร์ วี (Cramer's V) พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน ช่วงเวลาในการใช้งาน โปรแกรม (เฉลี่ยในแต่ละวัน) กับ ความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของการเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจมีค่า $p - value$ เท่ากับ .316, .177, .254, .740 และ .233 ตามลำดับ ซึ่งมากกว่า .05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก

(H₀) หมายความว่า ปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของงานเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล 2 ตัวแปร มีค่า p – value เท่ากับ .001 และ .001 ซึ่งน้อยกว่า .05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H₀) หมายความว่า ประสิทธิภาพการทำงาน และระยะเวลาในการใช้งานโปรแกรม (ต่อครั้ง) กับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของงานเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจมีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง มีค่าเท่ากับ .730 และ .732

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัยเชิงปริมาณ

ผลการวิจัยเชิงปริมาณสรุปได้ว่า

1. ผู้ใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของงานเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 80 คน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ปฏิบัติงานในตำแหน่ง พยาบาล สบ. 1 มีประสบการณ์ทำงานตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ใช้งานโปรแกรม (เฉลี่ยในแต่ละวัน) ในช่วง 16.01 น. – 24.00 น. (เวรบ่าย) และมีระยะเวลาการใช้โปรแกรม ตั้งแต่ 45 นาทีขึ้นไป

2. ความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของงานเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 80 คน พบว่า โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก และหากพิจารณาเป็นรายข้อ ลำดับแรก โปรแกรมมีการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านในการตรวจสอบผู้เข้าใช้โปรแกรม อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การออกแบบหน้าจอต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก และโปรแกรมทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และภาษาที่ใช้ในโปรแกรมง่ายต่อความเข้าใจของผู้ใช้ อยู่ในระดับมากเท่ากัน ตามลำดับ

3. ผู้ใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของงานเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 80 คน ที่มีประสบการณ์ทำงาน และระยะเวลาในการใช้งานโปรแกรม (ต่อครั้ง) กับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของงานเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ผู้ใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของงานเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 80 คน ที่มีประสิทธิภาพการทำงาน และระยะเวลาในการใช้งานโปรแกรม (ต่อครั้ง) กับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศ (Police Hospital Information System : PHIS) ในส่วนของงานเก็บข้อมูลผู้ถูกทำร้ายทางเพศ ของโรงพยาบาลตำรวจ มีความสัมพันธ์กัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง มีค่าเท่ากับ .730 และ .732

สรุปผลการวิจัยเชิงคุณภาพ

ผลการวิจัยเชิงคุณภาพสรุปได้ว่า

จากการสัมภาษณ์การบันทึกทางการแพทย์ผู้ป่วยถูกทำร้ายทางเพศ เป็นเอกสารที่บันทึกทุกรายละเอียดของผู้ป่วยรายนั้น ๆ จึงเป็นหลักฐานที่สำคัญในการใช้เพื่อประกอบในการพิจารณาคดีความ และยังเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการสื่อสารส่งต่อข้อมูลในการรักษาตลอดจนผู้ป่วยหายกลัออกจากโรงพยาบาล และเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการประเมินคุณภาพการพยาบาล เพื่อเป็นหลักประกันคุณภาพ ตามมาตรฐานการปฏิบัติการพยาบาล ดังนั้น ทุกฝ่ายจึงให้ความสำคัญในการพัฒนาระบบการบันทึกทางการแพทย์อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา เพื่อแก้ไขความบกพร่อง ป้องกันความผิดพลาดและพัฒนาให้เป็นระดับสากล การได้มาซึ่งการพัฒนารูปแบบการบันทึกข้อมูล เกิดจาก การที่พยาบาลในหน่วยงานแจ้งข้อบกพร่อง ข้อผิดพลาด ข้อเสนอแนะในการบันทึกทางการแพทย์ผู้ป่วยคดี หลังจากมีการปฏิบัติการบันทึกแล้วพบข้อบกพร่อง หรือ ปัญหาต่าง ๆ นั้น และร่วมกันประชุมพิจารณาร่วมกันเพื่อหาแนวทางในการแก้ไข ป้องกันปัญหาที่เคยเกิดขึ้น และเพื่อการพัฒนาให้เกิดคุณภาพ และในปัจจุบันได้มีการพัฒนารูปแบบการบันทึกข้อมูลในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่ออำนวยความสะดวก ลดภาระงานในการเขียนบันทึก ซึ่งในอนาคตอาจมีการพัฒนารูปแบบการบันทึกทางการแพทย์ในรูปแบบข้อมูลทางอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อลดภาระการเขียนที่ซ้ำซ้อน และอาจมีการใช้การถ่ายภาพลักษณะบาดแผล เข้าไปเก็บในรูปแบบข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อความถูกต้องเที่ยงตรง หรือในกรณีคดีผู้ป่วยถูกทำร้ายทางเพศ หรือต่อยอดการใช้แอปพลิเคชันให้ผู้ถูกทำร้ายทางเพศกรอกข้อมูลส่วนตัว และประวัติการถูกทำร้ายทางเพศ ในกรณีนี้เพื่อป้องกันผลกระทบต่องิตใจในการซักถามประวัติการเกิดเหตุ และลักษณะการถูกทำร้ายทางเพศได้ดี

อภิปรายผล

จากข้อค้นพบของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำประเด็นสำคัญมาอภิปรายผลตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. จากข้อค้นพบที่ว่า ความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลตำรวจ (Police Hospital Information System : PHIS) ในการเก็บรวบรวมผู้ถูกทำร้ายทางเพศ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก และหากพิจารณาเป็นรายข้อ ลำดับแรก มีการกำหนดรหัสผู้ใช้และรหัสผ่านในการตรวจสอบผู้เข้าใช้โปรแกรม อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การออกแบบหน้าจอต่อการใช้งาน อยู่ในระดับมาก และโปรแกรมทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น และภาษาที่ใช้ในโปรแกรมง่ายต่อความเข้าใจของผู้ใช้ อยู่ในระดับมาก เท่ากันตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ มิลเล็ท (Millet อ้างถึงใน สถิต คำลาเลี้ยง, 2544:

13) ได้กล่าวถึง ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้น (human satisfaction and benefit produced) ซึ่งความพึงพอใจการบริการให้กับประชาชนพิจารณาจากการให้บริการอย่างเท่าเทียม (equitable service) การให้บริการอย่างรวดเร็วและทันเวลา (timely service) การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (progression service) และแนวคิดของ วีระพันธ์ เชนะนุเชษฐ์ (2558) ในการทำงานใดก็แล้วแต่ก็มี การกำหนดวัตถุประสงค์หรือเป้าหมายว่าเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลแต่ยังมีหลายคนสับสนกับคำว่าประสิทธิภาพ และประสิทธิผล แตกต่างกันอย่างใด การทำงานที่ประสบผลสำเร็จวัดได้จากประสิทธิภาพหรือประสิทธิผล เป็นข้อสงสัยที่ได้ยินมาเสมอ ๆ ความแตกต่างระหว่างประสิทธิภาพและประสิทธิผลเพื่อความเข้าใจ รวมถึงแนวคิดของ วิภา แสงศิริ (2552: บทคัดย่อ) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการงานซึ่งเป็นไปในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับการตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจสิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อ ความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร แต่ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ยศวดี งามสะอาด (2551: บทคัดย่อ) พบว่า ความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง

2. จากข้อค้นพบที่ว่า ผู้ใช้งานโปรแกรมระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลตำรวจ (Police Hospital Information System : PHIS) ที่มีประสบการณ์ทำงาน และระยะเวลาในการใช้งานโปรแกรม (ต่อครั้ง) กับความพึงพอใจในการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลตำรวจ (Police Hospital Information System : PHIS) ในการเก็บรวบรวมผู้ถูกทำร้ายทางเพศ มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ ซีมอน (Simon, 1960: 180-181) กล่าวถึง ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า หากจะพิจารณาว่างานใดจะมีประสิทธิภาพสูงที่สุดนั้น ให้ดูความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (input) กับผลผลิต (output) ที่ได้รับ เพราะฉะนั้นตาม ทฤษฎีนี้จึงหมายถึง ผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้าและถ้าเป็นการบริหารราชการ องค์กรของรัฐบอกความพึงพอใจของผู้รับบริการ (satisfaction) และทฤษฎีการจูงใจ - คำจูงใจของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's the motivation-hygiene theory) (นฤมล มีชัย, 2538: บทคัดย่อ) เป็นทฤษฎีที่ได้ศึกษาทำการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ศึกษาถึงความต้องการของคนในองค์กรว่าต้องการอะไรจากงาน คำตอบก็คือ บุคคลต้องการความสุขจากการทำงาน ซึ่งสรุปได้ว่า ความสุขจากการทำงานนั้นเกิดมาจากความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในงานที่ทำ โดยความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจในงานที่ทำนั้นไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกันแต่มี ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรงเพื่อจูงใจให้คน ชอบและรักงานที่ปฏิบัติเป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และปัจจัยคำจูงหรือปัจจัยสุขศาสตร์ (Maintenance or Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะคำจูงให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับ บุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการนำผลการวิจัยไปใช้ควรส่งเสริมในการอบรมเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมระบบสารสนเทศของโรงพยาบาลตำรวจ (Police Hospital Information System : PHIS) อยู่เป็นประจำ และให้เห็นถึงความสำคัญของโปรแกรมที่มีรำนามาช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้
2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไปนำผลที่ได้มาเพื่อสร้างรูปแบบโปรแกรมเพิ่มเติมสำหรับการให้ข้อมูลโดยตรงจากผู้ถูกทำร้ายทางเพศ โดยใช้ ID Card หรือรูปแบบ Finger Print (ลายพิมพ์นิ้วมือ) ในการระบุตัวตนและเป็นข้อมูลส่วนบุคคลเบื้องต้น โดยไม่ต้องเกิดการซักถามในบางคำถามที่มีผลต่อจิตใจของผู้ถูกทำร้ายทางเพศ

เอกสารอ้างอิง

- กชกร เป้าสุวรรณและคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ศทาวุธ พรหมายน. (2545). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจกองตรวจคนเข้าเมือง: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการตำรวจฝ่าย 1 ฝ่าย 2. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นพพร สพันธุ์พงษ์. (2550). ความพึงพอใจของบุคลากรที่มีต่อระบบอินเทอร์เน็ตภายในโรงเรียนนายร้อยพระจุลจอมเกล้า. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีธัญบุรี.
- นฤมล มีชัย. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูสังกัดสำนักงานการประถมศึกษา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต สาขาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นันทน์ กิตติณรงค์กุล. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของอาจารย์ในการใช้งานระบบบันทึกผลการเรียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- พรพรรณ รัตนธัญวงศ์. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการเลือกใช้บริการพาณิชย์อิเล็กทรอนิกส์ของผู้ใช้อินเทอร์เน็ตในเขตจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ยศวดี งามสะอาด. (2551). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของบุคลากรในกระทรวงสาธารณสุขกรณีศึกษา. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข.
- โรงพยาบาลตำรวจ ห้องฉุกเฉินและอุบัติเหตุ (2558-2559): แฟ้มข้อมูลสถิติผู้ถูกกระทำชำเรา
- วิภา แสงศิริ. (2552) . ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้งานระบบจองห้องประชุมอิเล็กทรอนิกส์: กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่บริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน). การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

- วีระพันธ์ เหมะนุเชษฐ์ . (2558). ความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผล. ค้นเมื่อ 14 เมษายน 2560, จาก <http://bankusayei.blogspot.com/2015/01/blog-post.html>
- สถาพร นพรัตน์ . (2548). เรื่องความผิดฐานข่มขืนกระทำชำเรา:ศึกษากรณีโทษและข้อบกพร่องของ ความผิดอันยอมความได้. ภาคนิพนธ์นิติศาสตรบัณฑิต สาขานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- สถิต คำลาเลียง. (2544). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของช่างอากาศยาน : ศึกษาเฉพาะกรณี กองการ บินทหารเรือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Foster, G. M. A. (1973). Tradition Societies and Technological Change. New York: Harper & Row.
- Oliver, R. L. (1997). Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer, Erwin. New York: McGraw- Hill.
- Maslow, A. M. (1954). Motivation and Personality. New York: Harper and Brothers.
- Shelley, M. W. (1975). Responding to Social Change. Pennsylvania : Dowden, Hutchison.
- Simon, H. A. (1960). Administrative Behavior. New York: The McMillen Company.