

**THE RELATIONSHIP BETWEEN USER CHARACTERISTICS,
PARTICIPATION AND USER SATISFACTION OF
INFORMATION SYSTEM IN HUA-HIN HOSPITAL:
CASE STUDY**



SIRIMA SANGSUWAN

**A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT
OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF SCIENCE (PUBLIC HEALTH)
MAJOR IN HOSPITAL ADMINISTRATION
FACULTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY
2010**

COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

Copyright by Mahidol University

THE RELATIONSHIP BETWEEN USER CHARACTERISTICS, PARTICIPATION AND USER SATISFACTION OF INFORMATION SYSTEM IN HUA-HIN HOSPITAL: CASE STUDY

SIRIMA SANGSUWAN 4836557 PPH/M

M.Sc.(PUBLIC HEALTH) MAJOR IN HOSPITAL ADMINISTRATION

THESIS ADVISORY COMMITTEE: SUKHUM JIAMTON, MD., Ph.D., SUKHONTHA KONGSIN, Ph.D., SURACHART NA NONGKHAI, Psy.D. (MANAGEMENT)

ABSTRACT

Five years ago, Hua-Hin Hospital developed and implemented a Hospital Information System (HIS) to support health care service, health care provider, and hospital management. The hospital had planned to expand the HIS, however, no evaluation of the Hua-Hin HIS has been performed.

This research was a cross-sectional survey that attempted to study information system success in dimensions of the user satisfaction level and to find the association between the independent factors of the user experiences, user knowledge, user attitude, user participation, and user satisfaction.

The study sample was selected using simple random sampling that comprised of 190 users who had used the Hua-Hin HIS for more than six months. The data were reported from 165 questionnaires.

The results found that the user satisfaction was at a moderate level, user satisfaction on the information quality and system quality was at a moderate level, while satisfaction on service quality was at a high level. The computer knowledge of the user was at a moderate level, and the user attitude was at a positive level. The participation of the user was at a low level and the participation in decision and in evaluation was at a low level; however participation in implementation and in benefit was at a moderate level. It was found that the relationship between the system training ($\chi^2 = 14.75$, p-value = 0.001) duration of system use ($r = -.187$); user attitude ($r = .301$); user participation ($r = .364$) and user satisfaction.

The research suggests the system manager should develop a policy and strategic plan to enhance the participation of the user. The user should be trained by an experienced user as a facilitator, this would help to increase the user satisfaction, the user attitude, and the user participation when using the Hua-Hin HIS.

KEY WORDS: INFORMATION SYSTEM SUCCESS / USER SATISFACTION

153 pages

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของผู้ใช้ระบบ การมีส่วนร่วมของผู้ใช้ระบบ กับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ
สารสนเทศโรงพยาบาลหัวหิน: กรณีศึกษา

THE RELATIONSHIP BETWEEN USER CHARACTERISTICS, PARTICIPATION AND USER
SATISFACTION OF INFORMATION SYSTEM IN HUA-HIN HOSPITAL: CASE STUDY

สิริมา แสงสุวรรณ 4836557 PHPH/M

วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหาร โรงพยาบาล

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: สุขุม เขียมตน, พบ. Ph.D., สุคนธา คงศีล, Ph.D., สุรชาติ ณ หนองคาย,
Psy.D.(MANAGEMENT)

บทคัดย่อ

โรงพยาบาลหัวหินได้มีการพัฒนาและใช้ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลเป็นเวลากว่า 5 ปี เพื่อสนับสนุนการให้บริการสุขภาพแก่ผู้ป่วย เจ้าหน้าที่ผู้ใช้บริการสุขภาพและการบริหารงานโรงพยาบาล โรงพยาบาลมีแผนการขยายระบบสารสนเทศโรงพยาบาล อย่างไรก็ตาม ยังไม่เคยมีการประเมินระบบสารสนเทศโรงพยาบาลหัวหินมาก่อน

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจภาคตัดขวาง (Cross-sectional research) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความสำเร็จของระบบสารสนเทศโรงพยาบาล โดยพิจารณาจากระดับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลหัวหิน และเพื่อหาความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรอิสระได้แก่ ประสบการณ์ ความรู้ ทักษะ และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ระบบ กับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากผู้ที่ได้ใช้งานระบบสารสนเทศโรงพยาบาลหัวหินเป็นเวลา 6 เดือนขึ้นไป จำนวน 190 คน ผลการศึกษาได้มาจากแบบสอบถามที่ได้กรอกแล้วและส่งคืนมาจำนวน 165 ฉบับ

ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้ระบบสารสนเทศมีความพึงพอใจต่อระบบสารสนเทศโรงพยาบาลหัวหิน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลางโดยมีความพึงพอใจต่อ คุณภาพของสารสนเทศในระดับปานกลาง คุณภาพของระบบในระดับปานกลาง และคุณภาพบริการ อยู่ในระดับสูง ความรู้ของผู้ใช้ระบบสารสนเทศอยู่ในระดับปานกลาง ทักษะของผู้ใช้ต่อระบบสารสนเทศ เป็นไปในทางบวก การมีส่วนร่วมโดยรวมของผู้ใช้ระบบอยู่ในระดับต่ำ โดยมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการประเมินระบบอยู่ในระดับต่ำ การมีส่วนร่วมในการดำเนินการและการได้รับประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง ด้านความสัมพันธ์พบว่าผู้ใช้ระบบที่ได้รับการฝึกใช้ระบบ ($\chi^2=14.75$, $p\text{-value}=0.001$) มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ระยะเวลาที่ใช้ระบบ ($r =-.187$) มีความสัมพันธ์ในทางลบกับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ ทักษะของผู้ใช้ระบบ ($r=.301$) และการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ระบบ ($r =.364$) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจของผู้ใช้ระบบ แต่ความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย ผู้บริหารระบบสารสนเทศควรมีนโยบาย และวางแผนกลยุทธ์ เพื่อหาวิธีการในการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของผู้ใช้ระบบ เช่น การฝึกใช้ระบบสารสนเทศผ่านกระบวนการกลุ่ม โดยให้ผู้ใช้ระบบที่มีทัศนคติที่ดี มีประสบการณ์และมีความชำนาญในการใช้ระบบเป็นผู้ช่วยฝึกสอน