การพัฒนางานธุรการหอผู้ป่วย
โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย

สุจินดา พิภพสุทธิไพบูลย์

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ.2556

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยมหิดล
Copyright by Mahidol University

การพัฒนางานธุรการหอผู้ป่วย โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย
A DEVELOPMENT OF WARD CLERK SERVICES AT KING CHULALONGKORN MEMORIAL HOSPITAL

สุจินดา พิภพสุทธิไพบูลย์ 5337072 PHPH/M

วท.ม.(สาธารณสุขศาสตร์) สาขาวิชาเอกการบริหารโรงพยาบาล

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์: สมชาติ โตรักษา, พ.บ., อ.ว.(เวชศาสตร์ป้องกัน), จารุวรรณ ธาดาเดช, Ph.D. (DEVELOPMENT ADMINISTRATION), ยุวรีย์ พิชิตโชค, พ.บ., ว.ว.(เวชศาสตร์ปฏิบัติทั่วไป, พยาธิวิทยาคลินิก)

บทคัดย่อ

งานธุรการหอผู้ป่วย (ward clerk service) เป็นงานสนับสนุนงานบริการ ทั้งด้านบริการรักษาพยาบาลโดยทีมสหวิชาชีพ และด้านการบริหารจัดการ ภายใต้ความรับผิดชอบของฝ่ายการพยาบาล เพื่อสนับสนุนทรัพยากรในการดำเนินงานในหอผู้ป่วย ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

การวิจัยพัฒนาเชิงทดลองแบบสองกลุ่มวัดผลก่อน-หลังการทดลองนี้ เพื่อพัฒนางานธุรการหอผู้ป่วยโดยใช้ทรัพยากรเท่าที่มีอยู่ ด้วยการพัฒนารูปแบบการดำเนินงานใหม่ของงานธุรการหอผู้ป่วย นำไปทดลองที่หอผู้ป่วยไอ ซี ยู อายุรกรรม 2 โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ระหว่าง 20 เมษายน 2555 ถึง 9 กุมภาพันธ์ 2556 โดยให้หอผู้ป่วยไอ ซี ยู อายุร กรรม 1 ที่มีลักษณะการให้บริการที่คล้ายคลึงกัน เป็นพื้นที่ควบคุม กลุ่มตัวอย่าง คือ “งานธุรการหอผู้ป่วย” ในช่วงก่อนและหลังการทดลอง รวม 263 ครั้ง ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติ และ พยาบาลวิชาชีพของหอผู้ป่วย รวม 82 คน เป็นผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจ เปรียบเทียบผลการดำเนินงาน ระหว่างก่อน กับ หลังการทดลองใน 5 ด้าน คือ ด้านปริมาณ คุณภาพ ระยะเวลาและแรงงานที่ใช้ ความพึงพอใจของผู้เกี่ยวข้อง และ ด้านความคุ้มค่า วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา ค่าสถิติที ค่าสถิติแพร์ที ค่าสถิติวิลค็อกสัน และ ค่าสถิติแมนวิทย์นียู ที่ระดับแอลฟา 0.05 ผลการวิจัย พบว่า รูปแบบใหม่ที่พัฒนาขึ้น มีการนำหลักวิชาการและระเบียบที่เกี่ยวข้องมาประยุกต์โดยเน้นการใช้ทรัพยากรเท่าที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด และให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของผู้ที่เกี่ยวข้องกับงานธุรการหอผู้ป่วยตั้งแต่เริ่มต้น โดยมีองค์ประกอบหลักของรูปแบบที่เหมาะสมกับพื้นที่ทดลอง ไม่เป็นการเพิ่มภาระงาน และเป็นที่ยอมรับของผู้ปฏิบัติงาน รูปแบบใหม่ประกอบด้วย ผังการไหลเวียนของมาตรฐานการปฏิบัติงานธุรการหอผู้ป่วย 7 ขั้นตอน เป็นลายลักษณ์อักษรและง่ายต่อการปฏิบัติ หลังการทดลอง พบว่า ผลการดำเนินงานดีกว่ารูปแบบเดิม คือ อัตราส่วนปริมาณงานเฉลี่ยต่อแรงงานที่ใช้เพิ่มขึ้น ($p<0.001$) อัตราความถูกต้องของการปฏิบัติงานตามมาตรฐานเพิ่มขึ้น ($p<0.001$) ระยะเวลาเฉลี่ยที่ใช้ลดลง ($p<0.001$) จำนวนแรงงานเฉลี่ยที่ใช้ลดลง ($p<0.001$) ความพึงพอใจสูงขึ้นทั้งของเจ้าหน้าที่ธุรการหอผู้ป่วย ($p=0.019$) และ พยาบาลวิชาชีพของหอผู้ป่วย ($p=0.021$) โดยได้รับความร่วมมืออย่างดีและต่อเนื่องจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้เสนอแนะให้ดำเนินการวิจัยต่อไป และ ควรสนับสนุนและเผยแพร่ แนวทางและวิธีการ ของการทำวิจัยแบบนี้ ให้เป็นตัวอย่างของการทำงานประจำให้เป็นผลงานวิจัยที่มีประสิทธิภาพ ไม่ยุ่งยาก และ สามารถพัฒนาได้อย่างต่อเนื่อง

คำสำคัญ: งานธุรการหอผู้ป่วย / การพัฒนารูปแบบ / การวิจัยและพัฒนา / การวิจัยพัฒนาเชิงทดลอง / การบริหารแบบมีส่วนร่วม

225 หน้า

Copyright by Mahidol University

A DEVELOPMENT OF WARD CLERK SERVICES AT KINGCHULALONGKORN MEMORIAL HOSPITAL

SUJINDA PIPOPSUTTIPAIBOON 5337072 PHPH/M

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

THESIS ADVISORY COMMITTEE: SOMCHART TORUGSA, M.D., THAI BROAD (PREVENTIVE MEDICINE), CHARUWAN TADADEJ, Ph.D.(DEVELOPMENT ADMINISTRATION)., YUWAREE PICHITCHOK, M.D., THAI BOARD (GENERAL PRACTICE/CLINICAL PATHOLOGY)

ABSTRACT

Ward clerk is a support service position for medical services by multidisciplinary teams and ward management, under the responsibility of the nursing department. It is intended to support the implementation of the unit to achieve maximum performance.

This experimental development research, with two groups, case-control pre- test and post–test design, aimed to develop ward clerk services by using existing resources. It was developed and implemented in ICU Med2 at King Chulalongkorn Memorial Hospital from April 20, 2555 to February 9, 2556. ICU Med1, a similar ward, was selected to be the control. The sample was 263 current word clerks and 82 others who responded to questionnaires. The results were compared between before and after the experiment in five aspects: quantity, quality, time and labor use, satisfaction of all parties, and its value. Data were analyzed using descriptive statistics, the Mann Whitney U-test, an independent sample t test, a paired-t test, and the Wilcoxon Signed Rank test at alpha=0.05. The results showed that the new working model was developed by principles and regulations applied by the use of the existing resources to achieve maximum performance, and to focus on the participation of all those involved as ward clerks. The main elements of the model that are right for the area does not add to the workload. It was composed of 7 steps, which included standard operating workflow and was easy to follow. The results of the experiment showed that the new performance was better than the original model, the percentage of quantity performance increased ($p < 0.001$); the percentage of staff who followed correct working standards increased ($p < 0.001$); time and labor decreased ($p < 0.001$) and the satisfaction rates of ward clerks ($p = 0.019$) and nurses ($p = 0.021$) increased. Those involved cooperated as well. Further research on best practices, as well as demonstrations of this methodology, are recommended as a good example of highly efficient, uncomplicated, easy to develop, and a continuous and practical routine to research.

KEY WORDS: WARD CLERK / MODEL DEVELOPMENT / R&D / EXPERIMENTAL DEVELOPMENT RESEARCH / MANAGEMENT BY PARTICIPATION

225 pages

Copyright by Mahidol University