



**DEVELOPMENT OF IN – PATIENT INFORMATION SERVICE
IN SANCAMILLO HOSPITAL**

DOUNGTHIP LAOUZA

**อธิปัทนาศาร
จาก
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล**

**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**

2001

ISBN 974-04-0906-7

COPY OF MAHIDOL UNIVERSITY

TH
D738 de
2001
c.2

4236144 PPH/M : MAJOR : HOSPITAL ADMINISTRATION ; M.Sc. (PUBLIC HEALTH)

KEY WORDS : DEVELOPMENT / INFORMATION SERVICE / IN-PATIENT DEPARTMENT / HOSPITAL

DOUNGTHIP LAOUZA : DEVELOPMENT OF IN- PATIENT INFORMATION SERVICE IN SAN CAMILLO HOSPITAL . THESIS ADVISER : PIYATHIDA TRIDECH Dr. P.H., WONGDYAN PANDII Dr. P.H., CHACHRIT PIYAPRAMOT Dr. PH.,162 p. ISBN 974-04-0906-7.

The purpose of this quasi experimental research (one group pre-post test with participatory action) was to increase the efficiency in quality development of the in-patient information service at San Camillo hospital. The research looked at the academic principles and techniques of administration suitable for a hospital, and the observation period was for 3 months .

The research instruments included general data records, the activities records (in timing information service records), completeness of information service records, readiness of information service records and questionnaire. An analysis of the difference between pre and post experimental data was done by using pair t- test, independent t- test, Wilcoxon Matched pairs Signed Ranks test and Mcnemar test at the level of $\alpha = 0.05$

Results revealed that a plan to develop the in-patient information service at San Camillo Hospital needs to include the following components: declaration of the policy of information service of the hospital and setting up a committee in each in – patient department, a practical manual for working, job assignment, job description and monitoring system. It was found that after the implementation the in–patient information service became more efficient.The implementation was successful because the administrator set the policy of information service and a committee committed to team-work that participated in every activity of the new model from preparation, evaluation and solving problems during the implementation period through application of participation and contingency management. The results also showed that following the training program, the performance of information service differed significantly in readiness ($P < 0.001$) , completeness ($P < 0.001$) and in timing ($P < 0.001$) . The administrator’s satisfaction, staff’s job satisfaction and patient’s care satisfaction had also significantly increased ($P < 0.001$).

The obstacles in implementation of the in–patient information service in San Camillo Hospital were due, in part to the lack of interest and cooperation of individual staff who did not view change as important. Several recommendations for those who are planning to develop more effective and suitable and sustainable working procedures for quality development in a hospital setting.It is recommended that a hospital committee of information service should be set up for controlling the system and motivation of staff to recognise their role in information service, and practical manual of procedure should be reviewed and updated to serve the provider of service and customers needs. The administrator should also motivate the staff by providing appropriate support, giving suggestions where appropriate and working as consultants to solve problems in order to increase the morale and job satisfaction of the staff.

426144 PHPH/M : สาขาวิชาเอก: การบริหารโรงพยาบาล; วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์)

ดวงทิพย์ ละอองชา:การพัฒนางานบริการข้อมูลข่าวสารผู้ป่วยในโรงพยาบาลซานคามิลโล (DEVELOPMENT OF INPATIENT INFORMATION SERVICE IN SANCAMILLO HOSPITAL). คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: ปิยธิดา ศรีเดช ส.ค., วงเดือน บัณฑิต ส.ค., ชاکริต ปิยปราโมทย์ วว. สุทินาริเวช ,162 หน้า.

การวิจัยกึ่งทดลองโดยอาศัยการปฏิบัติการแบบมีส่วนร่วมครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนางานบริการข้อมูลข่าวสาร ผู้ป่วยในโรงพยาบาลซานคามิลโล ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยผู้วิจัยในนำหลักวิชาการต่างๆ มาประยุกต์ในการสร้างรูปแบบที่เหมาะสม ทำการศึกษาเป็นเวลา 3 เดือน วัดผลกรณดำเนินงานก่อนและหลังการพัฒนา โดยเครื่องมือที่สร้างขึ้น ได้แก่ แบบบันทึก ข้อมูลทั่วไป แบบบันทึกการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในด้านการเตรียมพร้อมในการให้บริการ ด้านความทันเวลาในการให้บริการ และความครบถ้วนในการให้บริการ และแบบสอบถามผู้ที่เกี่ยวข้อง 3 ชุด วิเคราะห์เปรียบเทียบความแตกต่างโดยใช้สถิติ Pair t-test, Independent t-test, Wilcoxon Matched Pairs Signed Rank test และ McNemar test ที่ระดับนัยสำคัญ = 0.05

ผลการวิจัยพบว่า การพัฒนางานบริการข้อมูลข่าวสารผู้ป่วยในโรงพยาบาลซานคามิลโลควรประกอบด้วย การประกาศออกมาเป็นนโยบายของโรงพยาบาลอย่างชัดเจน มีคณะทำงานด้านนี้ประจำแต่ละแผนก เพื่อการพัฒนาบริการข้อมูลข่าวสารผู้ป่วยใน มีการจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานที่ครอบคลุมเนื้อหาของข้อมูลข่าวสารที่จำเป็น มีการมอบหมายงานและกำหนดบทบาทหน้าที่ที่เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน เพื่อประสิทธิภาพของงานที่ดีขึ้น และมีการจัดการอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ให้แก่เจ้าหน้าที่ และสร้างความตระหนักในบทบาท พร้อมทั้งมีการประเมินติดตามเป็นระยะ ๆ และแจ้งผลการดำเนินงานให้ผู้ปฏิบัติงานทราบเพื่อการปรับปรุงแก้ไข อย่างสม่ำเสมอ หลังการทดลองพบว่า การดำเนินการพัฒนาบริการข้อมูลข่าวสารมีประสิทธิภาพมากขึ้น ความสำเร็จการวิจัยครั้งนี้เกิดจากการดำเนินงานของผู้บริหาร คณะทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทุกฝ่าย ตั้งแต่การเตรียมการ การติดตามประเมินผลและการปรับปรุงแก้ไขระหว่างดำเนินงาน โดยอาศัยหลักการบริหารแบบมีส่วนร่วม การบริหารตามสถานการณ์ และหลักการบริหารโรงพยาบาล หลังการพัฒนาพบว่าผลดำเนินงานในด้านต่างๆดีขึ้น มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านการเตรียมพร้อมให้บริการ ($P < 0.001$) ด้านความทันเวลาในภาพรวม ($P < 0.001$) และความครบถ้วนในการให้ข้อมูลข่าวสาร ($P < 0.001$) สำหรับความพึงพอใจของผู้บริหาร ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ พบว่าเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.001$, $P < 0.001$ และ $P < 0.001$ ตามลำดับ)

ปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคลที่ไม่ให้ความสำคัญต่องานบริการข้อมูล ข่าวสาร และยังไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ทำให้การพัฒนาอาจไม่ราบรื่นในบางครั้ง ข้อเสนอแนะจากการศึกษาการพัฒนาบริการข้อมูลข่าวสาร ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นและเกิดความต่อเนื่องและยั่งยืนในการปฏิบัติงาน ควรมีการจัดตั้งคณะกรรมการกลางที่รับผิดชอบงานบริการข้อมูลข่าวสารระดับ โรงพยาบาลเพื่อมาติดตาม และตรวจสอบการปฏิบัติงานของคณะทำงานและเจ้าหน้าที่ของแต่ละแผนกผู้ป่วยในเพื่อส่งเสริมให้มีความสำคัญต่องานและกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่ทุกคนได้ตระหนักในบทบาทหน้าที่ของตนในด้านงานบริการ มีการจัดทำคู่มือให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งนี้ต้องสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการด้วย จัดการอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการให้บริการให้แก่เจ้าหน้าที่ ด้วยหลักวิชาการที่ถูกต้องและควรมีการดูงานนอกสถานที่เพื่อการปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น และควรมีการจูงใจเจ้าหน้าที่ในการทำงาน โดยอาศัยผู้บริหารควรให้การสนับสนุนการดำเนินงานด้านนี้อย่างเพียงพอและเหมาะสม และควรมีการร่วมแก้ไขปัญหาในกิจกรรมต่างๆ ให้กับปฏิบัติงานอย่างจริงจัง เพื่อเป็นขวัญและกำลังใจให้กับเจ้าหน้าที่