



**ORDERS TRANSCRIPTION DEVELOPMENT IN MALE
MEDICAL WARD, BANGKOK METROPOLITAN
ADMINISTRATION GENERAL HOSPITAL,
MEDICAL SERVICE DEPARTMENT, 2002.**



ATTAPORN THAWORNKUL
=

อธิบดีทันตนาการ
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
FACALTY OF GRADUATE STUDIES
MAHIDOL UNIVERSITY**

2002

ISBN 974-04-2143-1

COPYRIGHT OF MAHIDOL UNIVERSITY

TH
A8830
2002
C.2

4336473 PPH / M : MAJOR : HOSPITAL ADMINISTRATION; M.Sc.
(PUBLIC HEALTH)

KEY WORD : ORDERS TRANSCRIPTION, MODEL, ACTION RESEARCH,
RESEARCH AND DEVELOPMENT

ATTAPORN THAWORNKUL: ORDERS TRANSCRIPTION DEVELOPMENT
IN MALE MEDICAL WARD, BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION
GENERAL HOSPITAL, MEDICAL SERVICE DEPARTMENT, 2002. THESIS
ADVISORS : SOMCHART TORUGSA, M.D., M.P.H., SAMART TANARIYAKUL,
M.D., Dip.Thai Board of Int.Med., PEERA KRUGKRUNJIT, M.Sc.(Bios.), 139 P. ISBN
974-04-2143-1

Orders transcription is one of the most important jobs in the in-patient service system, as it is a service system that constitutes hospital main functions. Most of the problems in orders transcription are related to issues of quality, quantity, time, and satisfaction. The problems in orders transcription are work overload within limited time frames, incorrect orders transcription, incomplete orders transcription, late delegation of activity, and dissatisfaction of involved persons.

The development of a suitable model for orders transcription service model can resolve these problems. This study was designed as quasi-experimental research in two groups: pre-test and post-test. Management principles were applied in designing the new orders transcription service operation model, which was implemented at Bangkok Metropolitan Administration General Hospital in the Male medical ward for 3 months. The Female medical ward functioned as the control group. The orders transcription services' activities, satisfaction and suggestion from involved persons were recorded before and after implementing the new model. Descriptive statistics, Chi-square test, Fisher's exact test, Wilcoxon signed rank test, and t-test at the level of $p = 0.05$ were used to compare the results.

After implementation, the following improvements were observed: quality of orders transcription in terms of readiness rate before working in each shift ($p = 0.004$), accuracy rate for each step of orders transcription ($p = 0.016$), correctness rate of orders transcription ($p < 0.001$), accuracy rate before assigning ($p < 0.001$), satisfaction of involved persons did not decrease; time consumed in orders transcription did not increase; and cost of orders transcription did not increase also. The quality of the performance of the task involved in the process was improved even though staff numbers decreased.

These results demonstrate that this new model is highly efficient and appropriate for the experimental area. The keys to success were a suitable model, appropriate model implementation, participative management approach, no increased in resource used, easy and practical procedure and assignment form. The emphasized points were the preparation of people involved, monitoring and continuing evaluation. The utilization of these concepts, methods and techniques could be applied to increase the effectiveness of other services in the hospital. Furthermore, this model should be continually implemented for at least 1 year and close monitoring and continuing evaluation be performed to improve and develop the model to achieve higher efficiency. The application to other jobs in the hospital or other hospitals were also recommended.

4336473 PHPH/M : สาขาวิชาเอก : การบริหารโรงพยาบาล ; วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์)

อัญญาพร ถาวรกุล : การพัฒนางานรับคำสั่งการรักษา หอผู้ป่วยอายุรกรรมชาย โรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2545 (ORDERS TRANSCRIPTION DEVELOPMENT IN MALE MEDICAL WARD, BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION GENERAL HOSPITAL, MEDICAL SERVICE DEPARTMENT, 2002) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์ : สมชาติ ไตรรักษา พ.บ., ศ.ม., สามารถ ดันอริยกุล พ.บ., วว.อายุรกรรม, , พิระ ครีกครั้นจิตร วท.ม. (ชีวสถิติ) 139 หน้า. ISBN 974-XXX-XXX

งานรับคำสั่งการรักษา เป็นงานที่มีความสำคัญยิ่งงานหนึ่งในระบบงานรักษาพยาบาลผู้ป่วยใน เนื่องจากการนำคำสั่งการรักษาของแพทย์ไปปฏิบัติ ซึ่งเกี่ยวข้องกับร่างกายและชีวิตของผู้ป่วยโดยตรง ปัญหาเกี่ยวกับงานรับคำสั่งการรักษามีมากมาย ทั้งในด้านปริมาณงาน คุณภาพงาน เวลา ความพึงพอใจ และประสิทธิภาพ งานรับคำสั่งการรักษาจึงเป็นงานที่มีความสำคัญ และสมควรได้รับการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดผลดีต่อผู้ป่วย เป็นที่พึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้อง การวิจัยกึ่งทดลอง ชนิดสองกลุ่ม วัตถุประสงค์นี้ได้้นำหลักวิชาการต่างๆมาประยุกต์ ในการสร้างรูปแบบการดำเนินงานรับคำสั่งการรักษาที่เหมาะสม และนำไปทดลองใช้ในโรงพยาบาลกลาง สำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร เป็นเวลา 3 เดือน ใช้หอผู้ป่วยอายุรกรรมชายเป็นกลุ่มทดลอง และหอผู้ป่วยอายุรกรรมหญิงเป็นกลุ่มเปรียบเทียบ วัดผลการดำเนินงานก่อน และหลังการนำรูปแบบใหม่ที่สร้างขึ้นไปดำเนินการ ในด้าน ผลงาน ความพึงพอใจ เวลา และค่าใช้จ่าย เปรียบเทียบผลการดำเนินงานด้วยค่าสถิติพรรณนา ค่าไคสแควร์ ค่าพีชเชอร์ เอกแซกท์ ค่าวิลค็อกซัน และค่าสถิติที ที่ระดับแอลฟา = 0.05

ผลการวิจัย พบว่า หลังการทดลอง ความพร้อมก่อนการปฏิบัติงานในแต่ละเวรสูงขึ้น ($p=0.004$) ความถูกต้องตามขั้นตอนการปฏิบัติงานรับคำสั่งการรักษาสูงขึ้น ($p = 0.016$) ความครบถ้วนของการรับคำสั่งการรักษาสูงขึ้น ($p < 0.001$) ความถูกต้องก่อนการมอบหมายคำสั่งการรักษาสูงขึ้น ($p < 0.001$) ความพึงพอใจของผู้ที่เกี่ยวข้องไม่ลดลง ระยะเวลาในการรับคำสั่งการรักษาไม่เพิ่มขึ้น ค่าใช้จ่ายในการรับคำสั่งการรักษาไม่เพิ่มขึ้น ในขณะที่บุคลากรหลังดำเนินการมีจำนวนลดลง

สรุปได้ว่า รูปแบบการดำเนินงานรับคำสั่งการรักษาที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น มีประสิทธิภาพสูงและเหมาะสมกับพื้นที่ทดลอง เนื่องจากมีระบบงานที่ชัดเจน มีวิธีการนำรูปแบบไปดำเนินการที่ดีเป็นที่ยอมรับจากผู้ปฏิบัติงาน ไม่เพิ่มทรัพยากร มีคู่มือปฏิบัติงานที่ง่ายต่อการปฏิบัติ มีการเตรียมผู้ที่เกี่ยวข้อง มีการพัฒนารูปแบบขณะดำเนินการเป็นระยะๆ ด้วยความร่วมมือร่วมใจของผู้ปฏิบัติงาน ตลอดจนมีการติดตามประเมินผลที่ดีในขณะดำเนินการ ได้เสนอแนะให้ดำเนินการตามรูปแบบใหม่ต่อไปจนครบ 1 ปี โดยต้องติดตามประเมินผลและพัฒนาเป็นระยะๆ เพื่อให้การดำเนินงานรับคำสั่งการรักษามีประสิทธิภาพสูงยิ่งขึ้น รวมทั้งเสนอแนะแนวทางการนำไปประยุกต์ใช้ในโรงพยาบาลอื่นๆ และการขยายผลไปในงานอื่นๆของโรงพยาบาล