



บทความวิจัย

Research Article

การพัฒนากระบวนการจัดการเวชสารสนเทศผู้ป่วยเด็ก ศูนย์การแพทย์ ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จิตติภา ลิ้มมัน* แสงเทียน อยู่เถา ปร.ด.**

*นักศึกษาหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการเวชสารสนเทศ) คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

**อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

บทคัดย่อ

วันรับบทความ: 23 กรกฎาคม 2565

วันแก้ไขบทความ: 25 พฤศจิกายน 2565

วันตอบรับบทความ: 28 พฤศจิกายน 2565

วัตถุประสงค์: เพื่อศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเวชระเบียน และเพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ข้อมูลในเวชระเบียนที่มีผลต่อกระบวนการให้บริการ การดำเนินการด้านข้อมูลเวชสถิติ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินการด้านข้อมูลและการบริการของผู้ป่วยเด็กเพื่อศึกษาแนวทางในการพัฒนากระบวนการจัดการเวชสารสนเทศผู้ป่วยเด็ก ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

วิธีดำเนินการวิจัย: การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method research) โดยศึกษากับบุคลากรด้านเวชระเบียนและผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยกุมารเวชกรรม แพทย์ พยาบาลและสหวิชาชีพด้านการแพทย์ที่ปฏิบัติงานที่ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำนวน 91 คน โดยใช้แบบสอบถามและใช้วิธีสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญซึ่งเป็นหัวหน้างานหรือผู้แทนด้านเวชระเบียน เวชสถิติ และเวชสารสนเทศ จำนวน 10 คน ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแปรปรวน และใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเนื้อหา

ผลการวิจัย: ระดับปัญหาและความต้องการในการพัฒนากระบวนการจัดการเวชสารสนเทศผู้ป่วยเด็ก โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก ผลการศึกษาเกี่ยวกับปัญหา พบว่า ปัญหาด้านการดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้ป่วยเด็กอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$, $SD=0.698$) รองลงมา คือ ปัญหาด้านการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินการด้านข้อมูลและการบริการ ($\bar{X}=3.60$, $SD=0.715$) ด้านการดำเนินการ ด้านข้อมูลเวชสถิติ ($\bar{X}=3.57$, $SD=0.753$) ด้านความล่าช้าในการจัดทำเวชระเบียนผู้ป่วยเด็ก ($\bar{X}=3.54$ $SD=0.860$) และด้านเวชระเบียนในกระบวนการให้บริการ ($\bar{X}=3.52$, $SD=0.751$) ตามลำดับ ส่วนผลการศึกษาเกี่ยวกับความต้องการ พบว่า ด้านการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินการด้านข้อมูลและการบริการสูงสุด ($\bar{X}=4.05$, $SD=0.557$) รองลงมา คือ



การพัฒนากระบวนการจัดการเวชสารสนเทศผู้ป่วยเด็ก ศูนย์การแพทย์ ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

จิตติภา ลิ้มมัน* แสงเทียน อยู่เถา ปร.ด.**

*นักศึกษาลัทธิศาสตร์การจัดการมหาบัณฑิต (การจัดการเวชสารสนเทศ) คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

**อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

บทคัดย่อ (ต่อ)

วันรับบทความ: 23 กรกฎาคม 2565

วันแก้ไขบทความ: 25 พฤศจิกายน 2565

วันตอบรับบทความ: 28 พฤศจิกายน 2565

ความต้องการด้านข้อมูลเวชสถิติ ($\bar{X}=4.02$, $SD=0.588$) และความต้องการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X}=3.98$, $SD=0.478$) และด้านเวชระเบียนในกระบวนการรับบริการ ($\bar{X}=3.97$, $SD=0.657$) ตามลำดับ ส่วนแนวทางที่สำคัญจากการศึกษา คือ การพัฒนาด้านอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ การพัฒนา จัดหา ซอฟต์แวร์ การจัดการข้อมูลสารสนเทศในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ และการสนับสนุนการพัฒนา ศักยภาพของบุคลากรที่เกี่ยวข้องให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สรุป: การพัฒนากระบวนการจัดการเวชสารสนเทศผู้ป่วยเด็กพบปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อกระบวนการพัฒนา คือ ความไม่เพียงพอของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในการใช้งาน ความไม่เพียงพอของบุคลากรด้านสารสนเทศ เพื่อสนับสนุนผู้ใช้งานส่งผลกระทบต่อการใช้งานให้เกิดความล่าช้า บุคลากรด้านเวชสถิติไม่เพียงพอ ส่วนความต้องการในการพัฒนา คือ จำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อการให้บริการเพื่อลดระยะเวลาการรอคอย การรับบริการ ความเพียงพอต่อการใช้งานของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงานและ ศักยภาพของบุคลากรให้เกิดความรวดเร็ว จากปัญหาและความต้องการทำให้เกิดแนวทางในการพัฒนา กระบวนการจัดการเวชสารสนเทศผู้ป่วยเด็กในการให้ความสำคัญกับอุปกรณ์และเครื่องมือในระบบสารสนเทศ และปรับปรุงระบบโปรแกรมที่ตอบสนองต่อการใช้งานในระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล (Hospital Information System: HIS) ที่จะต้องมีการวางแผนการปรับปรุงโปรแกรมให้มีความทันสมัย (update) พร้อมทั้ง พัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานของบุคลากรให้มีศักยภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คำสำคัญ: การพัฒนาการจัดการ เวชสารสนเทศ ผู้ป่วยเด็ก



บทความวิจัย

Research Article

Development of medical information management process for pediatric patients at Panyananthaphikkhu Chonprathan Medical Center at Srinakharinwirot University

Jitipa Limman* Sangtien Youthao PhD**

*Student in Master of Management Program (Medical Information Management), Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University

**Associate professor, major advisor, Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University

Received: July 23, 2022

Revised: November 25, 2022

Accepted: November 28, 2022

Abstract

Objectives: The purposes of this research are to study the problems, needs, and the directions for the development in managing pediatric patients' medical information related to medical records in the service process. The operation of information medicine, statistics, information technology, and management for information and service operations of pediatric patients was done by studying the personnel's medical records and those involved in pediatrics such as doctors, nurses, and multidisciplinary medicine working at Panyananthaphikkhu Chonprathan Medical Center at Srinakharinwirot University.

Materials and Methods: This research a mixed method research the data were gathered from 91 people by questionnaire and interviewing key informants who are supervisors or representatives of medical records, statistical and informatics, and 10 persons from Panyananthaphikkhu Chonprathan Medical Center at Srinakharinwirot University. The statistics and methods that used were mean, standard deviation, Analysis of Variance and content data analysis.

Results: The results showed the problems and development needs in the development of pediatric patient medical information management. Overall, all aspects were at a high level. The results of the study on the problem were found that the operational problems in information technology had the highest level ($\bar{X}=3.73$, $SD=0.698$). It was followed by management problems for information and service operations ($\bar{X}=3.60$, $SD=0.715$). In terms of operation side, statistical information ($\bar{X}=3.57$, $SD=0.753$), delay in preparing pediatric medical records ($\bar{X}=3.54$, $SD=0.860$), and medical records in the service process ($\bar{X}=3.52$, $SD=0.751$), respectively. As for the study on demand, it was found that the management for information and service



Development of medical information management process for pediatric patients at Panyananthaphikkhu Chonprathan Medical Center at Srinakharinwirot University

Jitipa Limman* Sangtien Youthao PhD**

*Student in Master of Management Program (Medical Information Management), Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University

**Associate professor, major advisor, Faculty of Social Sciences and Humanities, Mahidol University

Received: July 23, 2022

Revised: November 25, 2022

Accepted: November 28, 2022

Abstract (Cont.)

operations was the highest ($\bar{X}=4.05$, $SD=0.557$), followed by the need for medical statistical information. ($\bar{X}=4.02$, $SD=0.588$) and information technology needs ($\bar{X}=3.98$, $SD=0.478$) and medical records in the service process ($\bar{X}=3.97$, $SD=0.657$), respectively. The important guidelines from the study are the development of information technology equipment, software development effective management of information in operations, and to support the development of the capacity of the personnel concerned to be able to work effectively.

Conclusion: The development of pediatric patient medical information encountered problems that affect the development process, namely the insufficiency of computers and equipment in use, insufficiency of information medical personnel to support users, affecting service delivery. delayed, insufficient medical statistics personnel. The need for development is the number of personnel sufficient to provide services to reduce the waiting time for service, the adequacy of the use of computers and equipment. To help support the work and potential of personnel to be fast. From the problems and needs, there are guidelines for developing pediatric medical informatics management by focusing on equipment and tools in information systems and improving program systems that respond to use in hospital information systems. To have a plan to improve the program to be up-to-date as well as to develop the operational procedures of the personnel to have more potential and efficiency.

Keywords: management development, medical information, pediatric patients

บทนำ

เริ่มต้นของการใช้ชีวิตจุดแรกที่ทุกคนต้องสัมผัส นั่นคือ โรงพยาบาล ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับชีวิตคนเรานั้นตั้งแต่ “เกิด” จนกระทั่ง “เสียชีวิต” ทำให้การจัดการสารสนเทศของโรงพยาบาลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะทำให้การดำเนินงานของโรงพยาบาลมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยเฉพาะด้านผู้ป่วยเด็ก ซึ่งมีความเฉพาะเจาะจงในหลายประการ เช่น การจัดทำประวัติผู้ป่วย การบันทึกข้อมูลการดูแลรักษาให้โรงพยาบาล เป็นต้นในการเข้ารับบริการของผู้ป่วย สิ่งแรกที่ต้องดำเนินการ คือ การจัดทำประวัติการรักษาหรือเวชระเบียน เปรียบเสมือนสมุดพกรายงานความก้าวหน้าในการรักษาพยาบาล พัฒนาการเจริญเติบโตหรือถดถอยของผู้ป่วยแต่ละราย¹ อีกทั้งความก้าวหน้าด้านวิทยาศาสตร์การแพทย์และความเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ ทำให้แบบแผนของปัญหาสุขภาพและโรคของเด็กไทยเปลี่ยนไปอย่างมาก โดยโรคที่พบสูงขึ้นเป็นโรคติดต่อที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมสุขภาพที่ซับซ้อน พร้อมทั้งมีโรคอุบัติใหม่ (emerging diseases) ซึ่งต้องการความรู้ทางการแพทย์และทักษะในการทำงานร่วมกับภาคส่วนอื่นในสังคม เพื่อวางมาตรการป้องกันปัญหาแบบบูรณาการ^{2,3}

เวชระเบียน เป็นเครื่องมือหลักที่ใช้บันทึกข้อมูลการรักษาของผู้ป่วย และใช้เพื่อการสื่อสารระหว่างทีมผู้รักษา ซึ่งหมายความว่ารวมถึงเอกสารทางการแพทย์ทุกประเภทที่ใช้บันทึกและเก็บรวบรวมเรื่องราวประวัติของผู้ป่วยทั้งประวัติส่วนตัว ประวัติครอบครัว ประวัติการแพ้ยา ประวัติการเจ็บป่วยในอดีตและปัจจุบัน ผลจากห้องปฏิบัติการ เป็นต้น การบันทึกเวชระเบียนจึงหมายถึง การจด การเขียน

การทำสัญลักษณ์ในเอกสาร เพื่อรวบรวมข้อมูล การดูแล รักษา ผู้ป่วยรายหนึ่ง ๆ โดยมีกระบวนการเรียบเรียงและจัดเก็บอย่างเป็นระบบ เพื่อก่อให้เกิดความต่อเนื่องในการดูแลรักษาผู้ป่วย เกิดการสื่อสารที่ดีระหว่างทีมผู้รักษาและเป็นการประกันคุณภาพการดูแลรักษาผู้ป่วย การบันทึกข้อมูลทางคลินิกของผู้ป่วย เป็นความรับผิดชอบของแพทย์ผู้ดูแลรักษา ซึ่งจะต้องทำการบันทึกข้อมูลนี้ด้วยตนเองหรือกำกับตรวจสอบให้มีการบันทึกที่ถูกต้อง⁴ การบริการดูแลรักษาผู้ป่วยเด็กเป็นส่วนหนึ่งของการดำเนินการของโรงพยาบาลที่มีความสำคัญและซับซ้อนซึ่งหน่วยกุมารเวชศาสตร์เป็นหน่วยที่รับผิดชอบในการดูแลรักษาดังกล่าว ตั้งแต่ผู้ป่วยเริ่มลืมตาดูโลกจนกระทั่งมีพัฒนาการต่าง ๆ เติบโตขึ้น ปัจจุบันแพทย์และผู้เกี่ยวข้องต้องทำหน้าที่สำคัญในด้านการตรวจวินิจฉัยและการรักษา ให้มีความเท่าทันต่อความก้าวหน้าทางวิชาการ ตลอดจนบทบาทในเชิงรุกในด้านการให้คำแนะนำด้านดูแลสุขภาพ การพิทักษ์สิทธิเด็ก และในด้านการป้องกันปัญหาต่าง ๆ ทั้งที่เกิดจากความเจ็บป่วย และที่ไม่ได้เกิดจากความเจ็บป่วย เช่น การคัดกรองทารกแรกเกิด การดูแลทารกเกิดก่อนกำหนด ปัญหาการเลี้ยงดูและปัญหาพฤติกรรมของเด็กในแต่ละช่วงอายุ ปัญหาโภชนาการ และปัญหาวัยรุ่น เป็นต้น

ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เป็นโรงพยาบาลขนาด 302 เตียง สังกัดมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม ประกอบด้วย หอผู้ป่วยทั้งหมด 18 หอผู้ป่วย ในปัจจุบัน โรงพยาบาลกำลังขยายตัว และมีผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก ส่งผลให้ศูนย์การแพทย์

ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มีข้อมูลเป็นจำนวนมากตามไปด้วย ทั้งข้อมูลมีผลโดยตรงต่อคุณภาพการรักษาผู้ป่วย และข้อมูลถูกนำมาใช้ในการบริหารจัดการ รวมถึงใช้สนับสนุนด้านการเรียนการสอน และอีกหน่วยตรวจโรคที่มีความสำคัญ คือ หน่วยกุมารเวชศาสตร์ ซึ่งดูแลรักษาพยาบาลผู้ป่วยเด็กนั้น พบว่า สถิติจำนวนผู้รับบริการผู้ป่วยเด็ก ย้อนหลัง 3 ปี มีแนวโน้มเพิ่มขึ้น จากปี 2559 จำนวน 15,408 ครั้ง ปี 2560 เป็น 27,856 ครั้ง ปี 2561 เป็น 29,374 ครั้ง สถิติดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงภาระงานและจำนวนข้อมูลปริมาณมากที่เกิดขึ้นในโรงพยาบาล ประกอบกับกระบวนการให้บริการมีการดำเนินการรวมกันกับผู้ป่วยทั่วไป ทั้งการคัดกรองโรค การรอรับคิวตรวจรักษา การทำประวัติการรักษาเบื้องต้น ทำให้เกิดระยะเวลารอคอยสำหรับผู้ป่วยเด็ก นอกจากนี้ยังมีโรคที่พบในผู้ป่วยเด็กที่ต้องให้การรักษาเฉพาะทางมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้หน่วยกุมารเวชศาสตร์จำเป็น ต้องเพิ่มการให้บริการโดยการเปิดคลินิกให้บริการรักษาเฉพาะโรคเพิ่มขึ้น จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นส่งผลให้เกิดปัญหาในการจัดการข้อมูลมีมากขึ้นไปด้วย ซึ่งข้อมูลนั้นมีความสำคัญในการดำเนินการเพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์ต่อโรงพยาบาลในการดูแลรักษาผู้ป่วยเด็กให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัญหาและความต้องการที่เกี่ยวข้องกับเวชระเบียนในกระบวนการรับบริการ การดำเนินการด้านข้อมูลเวชสถิติ เทคโนโลยีสารสนเทศ การบริหารจัดการเพื่อการดำเนินการด้านข้อมูล และการบริการของผู้ป่วยเด็กโดยเฉพาะ เพื่อให้มีแนวทางการพัฒนาการจัดการเวชสารสนเทศผู้ป่วยเด็ก ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัย

ศรีนครินทรวิโรฒ และนำไปใช้ประโยชน์ในงานด้านการเวชระเบียน เวชสถิติ และการจัดการเวชสนเทศ และเพิ่มศักยภาพการให้บริการหน่วยกุมารเวชกรรม ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเวชระเบียนที่มีผลต่อกระบวนการรับบริการ การดำเนินการด้านข้อมูลเวชสถิติ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินการด้านข้อมูล และการบริการของผู้ป่วยเด็ก ในการพัฒนาการจัดการเวชสารสนเทศผู้ป่วยเด็ก ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

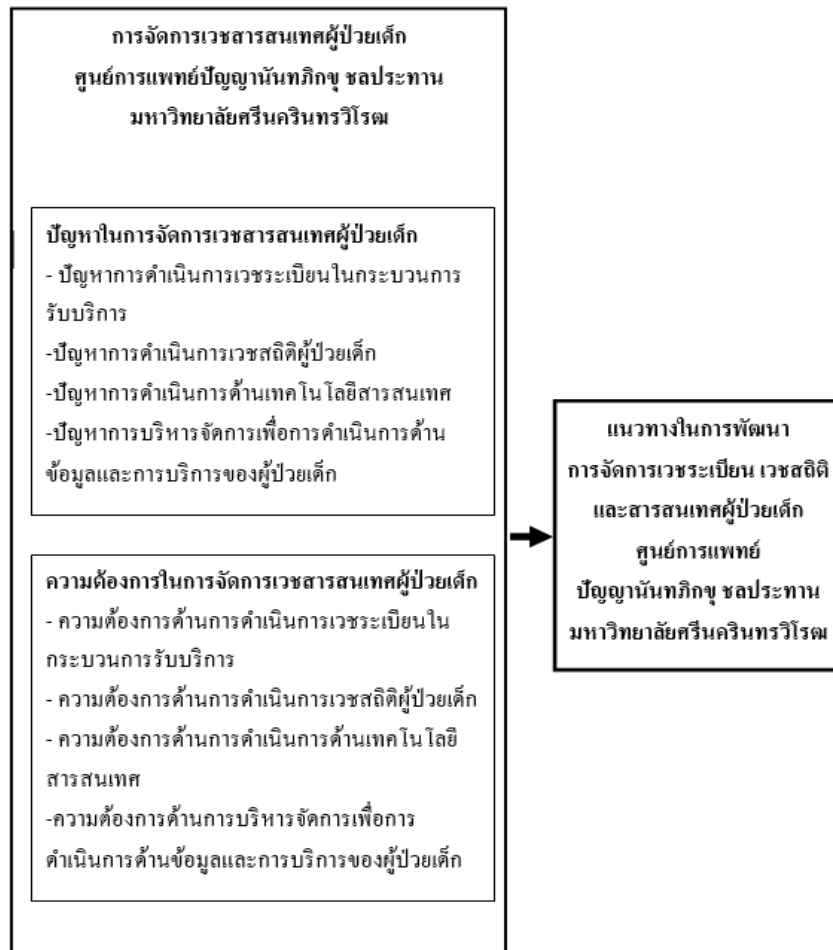
2. เพื่อศึกษาความต้องการในการใช้ข้อมูลในเวชระเบียนที่มีผลต่อกระบวนการรับบริการ การดำเนินการด้านข้อมูลเวชสถิติ เทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินการด้านข้อมูลและการบริการของผู้ป่วยเด็ก ในการพัฒนาการจัดการเวชสารสนเทศผู้ป่วยเด็ก ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

3. เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการเวชสารสนเทศผู้ป่วยเด็ก ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สรุปกรอบแนวคิดหลักเพื่อใช้เป็นแนวทางการดำเนินการวิจัยในการพัฒนา

กระบวนการจัดการเวชสารสนเทศผู้ป่วยเด็ก ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (mixed method research) โดยทำการสุ่มตัวอย่างผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ซึ่งเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ 3 ส่วน ได้แก่ 1) ผู้ที่ปฏิบัติงานด้านเวชระเบียน เวชสถิติ หรือเวชสารสนเทศ จำนวน 45 คน 2) แพทย์ พยาบาล และเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยกุมารเวชกรรม จำนวน 37 คน

3) บุคลากรที่เป็นสหวิชาชีพด้านการแพทย์ที่เคยปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับเวชระเบียน เวชสถิติ หรือเวชสารสนเทศ จำนวน 35 คน รวมทั้งหมดจำนวน 91 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดด้วยแบบสอบถาม และเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงคุณภาพด้วยการสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างกับผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ใช้การเลือกแบบเฉพาะเจาะจง จำนวน 10 คน ประกอบด้วย กลุ่มที่ 1 หัวหน้างานเวชระเบียน เวชสถิติ หรือผู้แทนและ

ผู้ปฏิบัติงานด้านเวชระเบียนหรือเวชสถิติ กลุ่มที่ 2 แพทย์ พยาบาล หรือเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับหน่วยกุมารเวชกรรมและมีส่วนเกี่ยวข้องกับการใช้เวชระเบียน กลุ่มที่ 3 หัวหน้างานด้านสารสนเทศหรือผู้แทนและผู้ปฏิบัติงานด้านสารสนเทศแบบสัมภาษณ์มีประเด็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยปัญหาความต้องการในการจัดการเวชสารสนเทศผู้ป่วยเด็กแนวทางที่สำคัญในการจัดการงานด้านข้อมูลเวชสถิติเทคโนโลยีสารสนเทศ และการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินการด้านข้อมูลและการบริการของผู้ป่วยเด็ก ทั้งนี้ แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์ได้ผ่านการตรวจสอบความสอดคล้องและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (IOC) จากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน และผู้วิจัยได้ทำการปรับปรุงตามข้อสังเกตและข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญก่อนนำไปใช้จริง การศึกษาครั้งนี้ได้รับการรับรองจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคน สาขาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล รหัส 2020/010(B1) และคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ รหัส EC 003/63

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามทำการลงรหัสและวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางโดยแบบสอบถามจะใช้มาตรวัดแบบมาตราส่วนประเมินค่า (rating scale) ตามวิธีของ Likert จำนวน 5 ระดับ โดยแบ่งเกณฑ์ระดับค่าเฉลี่ยความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและความต้องการในการใช้ข้อมูลผู้ป่วยเด็กดังนี้

4.20 – 5.00 หมายถึง ความคิดเห็นระดับมากที่สุด

3.41 – 4.20 หมายถึง ความคิดเห็นระดับมาก

2.61 – 3.40 หมายถึง ความคิดเห็นระดับปานกลาง

1.81 – 2.60 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อย

1.00 – 1.80 หมายถึง ความคิดเห็นระดับน้อยที่สุด

ข้อมูลจากแบบสอบถามวิเคราะห์ด้วยสถิติค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน นอกจากนี้ ผู้วิจัยนำข้อมูลเชิงคุณภาพจากแบบสัมภาษณ์มาวิเคราะห์โดยใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) และการจัดกลุ่มและเรียงลำดับของข้อมูล เพื่อหาแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการเวชสารสนเทศผู้ป่วยเด็ก

ผลการวิจัย

ผลการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นต่อระดับปัญหาและความต้องการที่เกี่ยวข้องกับเวชระเบียนในกระบวนการรับบริการ การดำเนินการด้านข้อมูลเวชสถิติ เทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินการด้านข้อมูลและการบริการของผู้ป่วยเด็กที่สำคัญในแต่ละด้าน รายละเอียดดังนี้

ระดับความคิดเห็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเวชระเบียนในกระบวนการรับบริการ การดำเนินการด้านข้อมูลเวชสถิติ เทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินการด้านข้อมูลและการบริการของผู้ป่วยเด็ก โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.60$, $SD=0.620$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับความคิดเห็นปัญหาด้านการดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้ป่วยเด็กอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.73$, $SD=0.698$) รองลงมา คือ ระดับความคิดเห็นปัญหาด้านการบริหารจัดการ

เพื่อการดำเนินการด้านข้อมูลและการบริการของผู้ป่วยเด็ก ($\bar{X}=3.60$, $SD=0.715$) ระดับความคิดเห็นปัญหาด้านการดำเนินการด้านข้อมูลเวชสถิติผู้ป่วยเด็ก ($\bar{X}=3.57$, $SD=0.753$) ระดับความคิดเห็น

ปัญหาด้านความล่าช้าในการจัดทำเวชระเบียนผู้ป่วยเด็ก ($\bar{X}=3.54$, $SD=0.860$) และระดับความคิดเห็นปัญหาด้านกระบวนการรับบริการผู้ป่วยเด็ก ($\bar{X}=3.52$, $SD=0.751$) ตามลำดับ (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ระดับความคิดเห็นปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเวชระเบียนในกระบวนการรับบริการ การดำเนินการด้านข้อมูลเวชสถิติ เทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินการด้านข้อมูลและการบริการของผู้ป่วยเด็ก (n=91)

ระดับความคิดเห็นด้านปัญหา	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ปัญหาด้านกระบวนการรับบริการผู้ป่วยเด็ก	3.52	0.751	มาก	5
2. ปัญหาด้านความล่าช้าในการจัดทำเวชระเบียนผู้ป่วยเด็ก	3.54	0.860	มาก	4
3. ปัญหาด้านการดำเนินการด้านข้อมูลเวชสถิติผู้ป่วยเด็ก	3.57	0.753	มาก	3
4. ปัญหาด้านการดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้ป่วยเด็ก	3.73	0.698	มาก	1
5. ปัญหาด้านการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินการด้านข้อมูลและการบริการของผู้ป่วยเด็ก	3.60	0.715	มาก	2
ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นด้านปัญหาโดยรวม	3.60	0.620	มาก	

ระดับความคิดเห็นด้านความต้องการที่เกี่ยวข้องกับเวชระเบียนในกระบวนการรับบริการ การดำเนินการด้านข้อมูลเวชสถิติ เทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินการด้านข้อมูลและการบริการของผู้ป่วยเด็กโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$, $SD=0.485$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับความคิดเห็นด้านความต้องการด้านการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินการด้านข้อมูลและการบริการของผู้ป่วยเด็ก ($\bar{X}=4.05$,

$SD=0.557$) รองลงมา คือ ระดับความคิดเห็นด้านความต้องการด้านการดำเนินการ ด้านข้อมูลเวชสถิติผู้ป่วยเด็ก ($\bar{X}=4.02$, $SD=0.588$) ระดับความคิดเห็นด้านความต้องการด้านการดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้ป่วยเด็ก ($\bar{X}=3.98$, $SD=0.478$) และระดับความคิดเห็นด้านความต้องการด้านเวชระเบียนในกระบวนการรับบริการผู้ป่วยเด็ก ($\bar{X}=3.97$, $SD=0.657$) ตามลำดับ (ตารางที่ 2)

ตารางที่ 2 ระดับความคิดเห็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับเวชระเบียนในกระบวนการรับบริการ การดำเนินการด้านข้อมูลเวชสถิติ เทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินการด้านข้อมูลและการบริการของผู้ป่วยเด็ก (n = 91)

ระดับความคิดเห็นด้านความต้องการ	$\bar{X}$	SD	แปลผล	ลำดับ
1. ความต้องการด้านเวชระเบียนในกระบวนการรับบริการผู้ป่วยเด็ก	3.97	0.657	มาก	4
2. ความต้องการด้านการดำเนินการด้านข้อมูลเวชสถิติผู้ป่วยเด็ก	4.02	0.588	มาก	2
3. ความต้องการด้านการดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้ป่วยเด็ก	3.98	0.478	มาก	3
4. ความต้องการด้านการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินการด้านข้อมูลและการบริการของผู้ป่วยเด็ก	4.05	0.557	มาก	1
ผลการศึกษาระดับความคิดเห็นด้านความต้องการโดยรวม	4.00	0.485	มาก	

ผลการเปรียบเทียบจากการวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับปัญหา และระดับความต้องการที่เกี่ยวข้องกับเวชระเบียนในกระบวนการรับบริการ การดำเนินการด้านข้อมูลเวชสถิติ เทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินการด้านข้อมูลและการบริการของผู้ป่วยเด็กในแต่ละด้าน รายละเอียดดังนี้

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของระดับปัญหาอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 4 ด้านพบว่า แม้ว่าค่าเฉลี่ยของปัญหาด้านการดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้ป่วยเด็กอาจจะมีระดับสูงกว่าด้านอื่น ๆ แต่ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนก็แสดงให้เห็นว่าอยู่ในระดับพอ ๆ กัน ไม่ได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 3)

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเวชระเบียนในกระบวนการรับบริการ การดำเนินการด้านข้อมูลเวชสถิติ เทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินการด้านข้อมูลและการบริการของผู้ป่วยเด็ก

Source	Sum of squares	df	Mean square	F	p – value
Between groups	2.294	3	0.765		
Within groups	191.990	360	0.533	1.434	0.233
Total	194.284	363			

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของปัญหาที่เกี่ยวข้องกับเวชระเบียนทั้ง 4 ด้าน ไม่แตกต่างกัน พบว่าค่าเฉลี่ยของความต้องการด้านการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินการด้านข้อมูลและการบริการของ

ผู้ป่วยเด็กอาจจะคูมีระดับสูงกว่าด้านอื่น ๆ แต่ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนก็แสดงให้เห็นว่าอยู่ในระดับพอ ๆ กัน ไม่ได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตารางที่ 4)

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนของระดับความคิดเห็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับเวชระเบียนในกระบวนการรับบริการ การดำเนินการด้านข้อมูลเวชสถิติ เทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินการด้านข้อมูลและการบริการของผู้ป่วยเด็ก

Source	Sum of squares	df	Mean square	F	p – value
Between groups	0.372	3	0.124		
Within groups	118.596	360	0.329	0.377	0.770
Total	118.968	363			

อภิปรายผลการวิจัย

การพัฒนากระบวนการจัดการเวชสารสนเทศของผู้ป่วยเด็ก ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า

1. ปัญหาด้านเวชระเบียนในกระบวนการรับบริการ ผู้ป่วยเด็ก พบว่า ปัญหาความไม่เพียงพอของบุคลากรที่ให้บริการผู้ป่วยเด็ก ส่งผลให้เกิดผลกระทบในการให้บริการที่ล่าช้าไม่เพียงพอต่อผู้รับบริการ เนื่องจากขาดอัตรากำลังในการติดต่อแนะนำ ประสานงานเกี่ยวกับการให้บริการ เกิดระยะเวลารอคอยในการรับบริการ⁷ รองลงมา คือ ปัญหาความไม่เพียงพอของอุปกรณ์ด้านสารสนเทศในการให้บริการผู้ป่วยเด็ก ส่งผลให้การปฏิบัติงานติดขัดในกระบวนการให้บริการ ไม่ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการและเกิดความล่าช้าในการให้บริการ⁷

2. ปัญหาด้านการดำเนินการด้านข้อมูลเวชสถิติผู้ป่วยเด็ก พบว่า ปัญหาความไม่เพียงพอของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับด้านเวชสถิติ ระบบการวิเคราะห์ภาระงานหรือการบริหารอัตรากำลังยังไม่ชัดเจน โดยไม่มีการกำหนดจำนวนบุคลากรด้านเวชสถิติ รวมถึงไม่มีความก้าวหน้าในสายงาน ไม่สามารถเติบโตหรือเรียนต่อได้ เนื่องจากในระบบมหาวิทยาลัย เวชสถิติ วุฒิการศึกษาเป็นเพียงประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ในมหาวิทยาลัยไม่มีนโยบายให้ลาศึกษาต่อ เนื่องจากขาดต่อระเบียบ ไม่มีทุนให้ศึกษาต่อ เพราะกำหนดว่าให้ทุนศึกษาต่อและสิทธิลาศึกษาต่อเฉพาะพนักงานที่มีวุฒิปริญญาตรีขึ้นไปเท่านั้น ทำให้เวชสถิติที่จบมาไม่มีความก้าวหน้าในสายงาน และลาออกไป ส่งผลให้การปฏิบัติงานไม่ตอบสนองต่อภาระงานที่มีปริมาณมากเกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน^{8,9}

3. ปัญหาด้านการดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้ป่วยเด็ก พบว่า ปัญหาความไม่เพียงพอของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในการใช้งาน เนื่องจากศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน กำลังขยายตัว และรองรับการให้บริการ 2 อาคาร รวมทั้งหน่วยงานต่าง ๆ มีความจำเป็นในการใช้คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์การใช้งานเพิ่มมากขึ้น เครื่องเก่าที่มีปัญหาต้องรอซ่อมบำรุงหรือปรับปรุงพัฒนา จึงเกิดผลกระทบ ให้มีความไม่เพียงพอของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในการใช้งาน รองลงมา คือ ปัญหาความไม่เสถียรของระบบสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต ส่งผลกระทบในการใช้งานระบบโปรแกรมของศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน และการสนับสนุนการทำงานเพื่อเชื่อมต่อข้อมูลในการปฏิบัติงานกับหน่วยงานภายนอก รวมถึงระบบสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒขัดข้องก็สามารถส่งผลกระทบกับระบบสัญญาณเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตของศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุชลประทานได้เช่นกัน¹⁰

4. ปัญหาด้านการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินการด้านข้อมูลและการบริการของผู้ป่วยเด็ก พบว่า ปัญหาความไม่เพียงพอของบุคลากรด้านสารสนเทศในการสนับสนุนผู้ใช้งานส่งผลกระทบต่อการให้บริการเกิดความล่าช้า เนื่องจากอัตรากำลังต้องมีแผนการจัดจ้างที่มีขั้นตอนและใช้ระยะเวลารอคอยในการจ้างงาน รวมถึงผู้ปฏิบัติงานตอบสนองการปฏิบัติงานในการให้ข้อมูลสารสนเทศที่มีผู้ใช้ข้อมูลจำนวนมากและให้บริการตอบสนองการปฏิบัติงานด้านอื่น ๆ จึงไม่สามารถตอบสนองการขอรับบริการได้สะดวกครบทุกด้าน¹¹ รองลงมา

คือ ปัญหาทักษะและความชำนาญในการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วของบุคลากรด้านสารสนเทศ เนื่องจากศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปที่พัฒนาโดยทีมงานภายนอก บุคลากรด้านสารสนเทศอาจขาดความรู้ ความเข้าใจและทักษะความชำนาญเกี่ยวกับระบบโปรแกรม จึงส่งผลให้การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นต้องใช้ระยะเวลาในการติดต่อประสานงานกับทางทีมผู้พัฒนาระบบ เพื่อนำมาแก้ไขปัญหาและให้บริการเกิดระยะเวลารอคอยการแก้ปัญหา¹²

ส่วนระดับความต้องการที่เกี่ยวข้องกับเวชระเบียนในกระบวนการรับบริการ การดำเนินการด้านข้อมูลเวชสถิติ เทคโนโลยีสารสนเทศและการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินการด้านข้อมูลและการบริการของผู้ป่วยเด็กมี ดังนี้

1. ความต้องการด้านเวชระเบียนในกระบวนการรับบริการผู้ป่วยเด็ก พบว่า ระดับความต้องการให้มีจำนวนคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์สารสนเทศที่เพียงพอต่อการใช้งานของบุคลากรเพื่อช่วยสนับสนุนการทำงานให้เกิดความรวดเร็วและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้ทันทั่วทั้งที่ ลดปัญหาข้อร้องเรียนต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นจากผู้รับบริการ รองลงมา คือ ระดับความต้องการให้มีจำนวนบุคลากรให้เพียงพอต่อการให้บริการเพื่อลดระยะเวลารอคอยในการรับบริการหากมีบุคลากรเพียงพอที่จะคอยให้คำแนะนำ ประสานงานและแก้ไขปัญหาให้ผู้รับบริการได้ครบถ้วนตามที่ผู้รับบริการต้องการ⁶

2. ความต้องการด้านการดำเนินการด้านข้อมูลเวชสถิติผู้ป่วยเด็ก พบว่า ระดับความต้องการให้มีจำนวนบุคลากรด้านเวชสถิติที่เพียงพอต่อ

การปฏิบัติงานเพื่อช่วยปฏิบัติงานในภาระงานต่าง ๆ ตรงตามหน้าที่รับผิดชอบทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันเวลาต่อการเรียกใช้ข้อมูลของผู้รับบริการ⁶ รองลงมา คือ ระดับความต้องการให้มีกระบวนการดึงข้อมูลรายงานที่ชัดเจนและเข้าใจง่ายต่อผู้ใช้งาน สร้าง data center เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน บุคลากรด้านสารสนเทศและผู้ใช้งานในการใช้ข้อมูลรายงานร่วมกัน จัดอบรมเพื่อเพิ่มความรู้ ความเข้าใจในกระบวนการดึงรายงานและจัดทำขั้นตอนในการขอข้อมูลรายงานให้ชัดเจน¹³

3. ความต้องการด้านการดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสำหรับผู้ป่วยเด็ก พบว่าระดับความต้องการความเพียงพอต่อการใช้งานของคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ เพื่อช่วยสนับสนุนการทำงานให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสามารถตอบสนองผู้รับบริการได้ทันเวลาอีก ทั้งยังทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำงานได้เสร็จทันเวลาและบรรลุวัตถุประสงค์ในงานที่ได้รับมอบหมาย⁷ รองลงมา คือ ระดับความต้องการความทันสมัยของอุปกรณ์ด้านสารสนเทศ ส่งผลให้การทำงานมีตัวช่วยในการปฏิบัติงาน ไม่เสียเวลาในการซ่อมบำรุงทำให้เกิดความรวดเร็วในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

4. ความต้องการด้านการบริหารจัดการเพื่อการดำเนินการด้านข้อมูลและการบริการของผู้ป่วยเด็ก พบว่า ระดับความต้องการให้มีเจ้าหน้าที่สารสนเทศมาแก้ไขได้ทันทั่วทั้งที่เกิดข้อผิดพลาดในระบบสารสนเทศ และระดับความต้องการให้มีจำนวนบุคลากรด้านสารสนเทศมีเพียงพอต่อผู้ใช้งาน เมื่อเกิดปัญหาขณะให้บริการ จึงจำเป็นต้องการให้มีเจ้าหน้าที่เพียงพอเพื่อมาแก้ไขปัญหาได้

อย่างรวดเร็ว ลดระยะเวลาการรอคอยของผู้รับบริการ และเพื่อความรวดเร็วในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายของการให้บริการ อีกทั้งควรจัดทำแผนเพิ่มอัตราบุคลากรเพื่อให้มีบุคลากรเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน รองลงมา คือ ระดับความต้องการจัดให้มีการจัดอบรมพัฒนาทักษะความรู้ เจ้าหน้าที่สารสนเทศ เพื่อเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานให้มีความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้นส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพ ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน โดยจัดทำแผนพัฒนาบุคลากรทุก ๆ ปี กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อเพิ่มสมรรถนะและขีดความสามารถของบุคลากรให้มากยิ่งขึ้น¹⁴

การนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้อย่างประโยชน์ในการพัฒนากระบวนการจัดการเวชสารสนเทศผู้ป่วยเด็ก ที่สำคัญจากผลการศึกษาค้นคว้าที่สำคัญประกอบด้วย

1. แนวทางที่สำคัญในการพัฒนากระบวนการจัดการเวชสารสนเทศผู้ป่วยเด็กในการให้ความสำคัญกับอุปกรณ์และเครื่องมือในระบบสารสนเทศ เช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์การพิมพ์ อุปกรณ์การสื่อสารหรืออื่น ๆ ที่ให้บริการและการดำเนินงานด้านเวชระเบียน เวชสถิติ โดยการจัดทำแผนการบำรุงรักษาและตรวจเช็คอุปกรณ์ในระบบสารสนเทศตามรอบเวลาอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้เป็นไปตามการแก้ปัญหา การให้บริการเวชระเบียนดังที่เคยศึกษาไว้จากการดำเนินการในเรื่องนี้^{15,17}

2. แนวทางในการปรับปรุงระบบโปรแกรมที่ตอบสนองต่อการใช้งานในระบบสารสนเทศของโรงพยาบาล (Hospital Information System: HIS) ในการลดระยะเวลาการรอคอยและสะดวกต่อการมารับบริการของผู้ป่วยเด็ก ที่จะต้องมีการวางแผนการ

ปรับปรุงโปรแกรมให้มีความทันสมัย (update) โดยการพิจารณาข้อดำเนินการจากทุกหน่วยงานย่อยที่เกี่ยวข้องกับการบริการผู้ป่วยเด็กในการรวบรวมข้อมูลเพื่ออัปเดตเข้าสู่ระบบส่วนกลางของงานด้านเวชระเบียนเพื่อพัฒนาการดำเนินการให้เหมาะสมในการแก้ปัญหาสำคัญเกี่ยวกับการใช้โปรแกรมและระบบที่สอดคล้องกับการพบปัญหาในระบบจากการศึกษาที่ผ่านมา^{8,15,17}

3. แนวทางในการพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการทำงานในด้านของบุคลากรในโรงพยาบาล เพื่อให้มีการพัฒนางานที่เกี่ยวข้องกับการจัดทำมาตรฐานในการปฏิบัติงาน และติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานตามมาตรฐานของงานด้านเวชระเบียน เวชสถิติ และการจัดการเวชสารสนเทศ ในแต่ละงาน แต่ละคน เพื่อพัฒนาบุคคลที่รับผิดชอบในแต่ละส่วนงานย่อยที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลสารสนเทศและการให้บริการข้อมูลทั้งเพื่อการให้บริการต่อผู้ป่วยและเพื่อการบริหารงานของหน่วยงานในโรงพยาบาลเกี่ยวกับผู้ป่วยเด็กให้ปฏิบัติงานในการลดผิดพลาดสอดคล้องกับมาตรฐานที่จะแก้ปัญหาจากการศึกษาที่สำคัญเกี่ยวกับบุคลากรทางด้านนี้¹⁵

สรุปแนวทางการพัฒนากระบวนการจัดการเวชสารสนเทศผู้ป่วยเด็ก โดยส่วนของแนวทางในการพัฒนาเกี่ยวกับอุปกรณ์ในระบบสารสนเทศเช่น คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์การพิมพ์ อุปกรณ์การสื่อสารหรืออื่น ๆ สำหรับใช้เพื่อการบริหารงานของศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพบว่า จัดทำแผนการบำรุงรักษาและตรวจเช็คอุปกรณ์ในระบบสารสนเทศทุก ๆ 3 เดือน เพื่อเป็นการช่วยตรวจสอบ

อายุการใช้งานของอุปกรณ์ในระบบสารสนเทศ หากเกิดความเสียหายจะได้แก้ไขและซ่อมแซมได้ทันที

แนวทางในการพัฒนาเกี่ยวกับซอฟต์แวร์หรือโปรแกรมต่าง ๆ ที่ใช้ในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่าจัดทำโปรแกรมเก็บรวบรวมรายงานและสถิติต่าง ๆ ที่หน่วยงานร้องขอเก็บไว้ส่วนกลางเพื่อการเรียกใช้งานแบบ real time และตอบสนองผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พัฒนาระบบคิวและระบบนัดหมายออนไลน์ รวมถึง mobile application ของผู้ป่วยร่วมกับระบบ HIS ที่มีอยู่ เพื่อลดระยะเวลารอคอยและสะดวกต่อการมารับบริการของผู้ป่วยในโรงพยาบาลและวางแผนการ update โปรแกรมที่ใช้งาน เพื่อให้มีความทันสมัยและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับโปรแกรม^{10,12,13,17}

แนวทางในการพัฒนาเกี่ยวกับข้อมูลสารสนเทศต่าง ๆ ที่มีหรือใช้อยู่ในระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพบว่าหากแต่ละหน่วยงานจัดทำข้อมูลรายงานและส่งให้จุดบริการแต่ละส่วนรวบรวมข้อมูลเพื่ออัปเดตเข้าสู่ระบบส่วนกลางเพื่อการเรียกดูข้อมูลที่เป็นปัจจุบันและรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยจำกัดการเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้งานแต่ละส่วนให้เหมาะสม

แนวทางในการพัฒนาบุคลากรที่จะปฏิบัติงานด้านเวชระเบียน ด้านสาขาวิชาชีพทางการแพทย์ ด้านสารสนเทศเพื่อการบริหารงานของศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒพบว่า ควรวางแผน

พัฒนาประจำปีเพื่อพัฒนาศักยภาพเพิ่มพูนทักษะความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติให้เกิดความเชี่ยวชาญและชำนาญในงานที่ปฏิบัติ และสามารถนำความรู้ที่ได้รับมาถ่ายทอดให้บุคลากรท่านอื่นรับรู้และปฏิบัติตามได้อย่างมีประสิทธิภาพ จัดอบรมเพื่อพัฒนาความรู้เฉพาะด้านให้เกิดความชำนาญ^{10,12,16,17,18}

แนวทางในการพัฒนาขั้นตอนการปฏิบัติงานเกี่ยวกับการทำงานในด้านของบุคลากรในโรงพยาบาลเพื่อให้มีการพัฒนางานนั้น ๆ ที่อาจเกี่ยวข้องกับการบริหารงานของศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ควรจัดทำมาตรฐานในการปฏิบัติงานในแต่ละเรื่องที่สำคัญ ๆ และติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานตามมาตรฐานนั้นที่เกี่ยวข้องในแต่ละงานแต่ละคน เพื่อพัฒนาบุคคลนั้น ๆ ให้ปฏิบัติงานได้ผลิตผลน้อยลง ผลงานที่ได้มีประสิทธิภาพมากขึ้น เชื่อมโยงกับการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยตั้งเป็นตัวชี้วัดส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อผลงานภาพรวมทั้งหน่วยงานและภาพรวมของโรงพยาบาล^{9,10,12}

กิตติกรรมประกาศ

ขอขอบคุณผู้เชี่ยวชาญที่ให้คำแนะนำ คำปรึกษา และหัวหน่งงานเจ้าหน้าที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องทุกคน หน่วยกุมารเวชกรรม หน่วยงานสารสนเทศ หน่วยเวชระเบียนและสถิติ ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูล การเก็บรวบรวมข้อมูลในการทำวิจัยครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

1. ชูลีพร ชอบสุข, บุศยรินทร์ อารยะธนิศกุล, สุอารี ล้าตระกูล, วชิรา ตันเสนีย์, ผ่องแผ้ว พุ่มศรีนิล, ปาริชาติ ยิ่งประเสริฐ. การพัฒนาแบบบันทึกทางการพยาบาลหอผู้ป่วยเด็กอาการหนัก. วารสารพยาบาลทหารบก; 19: 231-40.
2. อุดมพร คำล้ำเลิศ, อารี ชิวเกษมสุข, รัชนิ นามจันทร์, วิไล กุศลวิศิษฐ์กุล. การพัฒนารูปแบบการบันทึกทางการพยาบาลในหอผู้ป่วยทารกแรกเกิด โรงพยาบาลสมุทรสาคร. วารสารพยาบาลทหารบก 2560 ; 18 (ฉบับพิเศษ): 326 - 34.
3. ราชวิทยาลัยกุมารแพทย์แห่งประเทศไทย และสมาคมกุมารแพทย์แห่งประเทศไทย. ประวัติสมาคมกุมารแพทย์แห่งประเทศไทย [อินเทอร์เน็ต]. 2551 [เข้าถึงเมื่อวันที่ 19 ก.พ. 2560]. เข้าถึงได้จาก <http://www.thaipediatrics.org/pages/About/Detail/1>.
4. แสงเทียน อยู่เถา. เวชระเบียน. กรุงเทพฯ: บริษัท มิสเตอร์ก๊อปปี้ (ประเทศไทย) จำกัด; 2556.
5. ศูนย์การแพทย์ปัญญานันทภิกขุ ชลประทาน มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. โครงสร้างการบริหาร. [อินเทอร์เน็ต]. 2558 [เข้าถึงเมื่อวันที่ 17 ก.พ. 2560]. เข้าถึงได้จาก <https://pcmc.swu.ac.th/structure.html>

6. อุบลรัตน์ โพธิ์พัฒนชัย, อติญาณ ศรีเกษตริน, รุ่งนภา จันทรา, โสทรีย์ แพน้อย. การศึกษาสถานการณ์ขาดแคลนและความต้องการกำลังคนสาขาการพยาบาลในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ชุมพรและระนอง. วารสารการพยาบาลและการศึกษา 2558; 8: 111-20.
7. กฤษฎา แก้วผุดผ่อง. สภาพการใช้ ปัญหา และความต้องการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของบุคลากรหอสมุดและคลังความรู้มหาวิทยาลัยมหิดล. วารสารการพัฒนางานประจำสู่งานวิจัย 2558; 2: 9-14.
8. นพมาศ เครือสุวรรณ. การบริหารการพัฒนางานเวชระเบียนในประเทศไทย [วิทยานิพนธ์ปริญญาปรัชญาดุษฎีบัณฑิต]. นครปฐม: มหาวิทยาลัยศิลปากร; 2559.
9. พวงผกา มะเสนา, ประณต นันทิยะกุล. การบริหารจัดการการบริการที่มีคุณภาพในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย 2557; 4: 88-101.
10. กัญญรัตน์ อ่อนศรี. การใช้เทคโนโลยีสารสนเทศของบุคลากรโรงพยาบาลชุมชน สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จังหวัดสระบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต; 2553.
11. จุฑาสินี สัมมสนันท์. ปัจจัยที่มีผลต่อการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาลกรณีศึกษา โรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี [อินเทอร์เน็ต]. 2560[เข้าถึงเมื่อวันที่ 29 ม.ค. 2563]. เข้าถึงได้จาก http://ethesisarchive.library.tu.ac.th/thesis/2017/TU_2017_5902010213_8073_6876.pdf.
12. ลัคนา แซ่บู, เพชรน้อย สิงห์ช่างชัย, ปรัชญานันท์ เทียงจรรยา. การพัฒนาตนเองด้านสารสนเทศกับการใช้สารสนเทศตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลทั่วไปภาคใต้. วารสารเครือข่ายวิทยาลัยพยาบาลและการสาธารณสุขภาคใต้ 2559; 3: 140-57.
13. สกมวิทย์ สุขภัทรทิธิกุล, บุญช่วย ศรีธรรมศักดิ์. การพัฒนาระบบสารสนเทศการบันทึกข้อมูลและแผนผังการติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อช่วยบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับระบบสารสนเทศโรงพยาบาลศิริราช. วารสารเวชบันทึกศิริราช 2556; 6: 7-14.
14. สุกกจิตต์ ผิวขุ่ม. ความต้องการฝึกอบรมการใช้คอมพิวเตอร์เพื่อพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรคณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล [อินเทอร์เน็ต]. 2552[เข้าถึงเมื่อวันที่ 29 ม.ค. 2562]. เข้าถึงได้จาก http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Adu_Ed/Supakjit_P.pdf.
15. แสงเทียน อยู่เถา. การบริหารงานเวชระเบียน. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2560.
16. วันเพ็ญ เวชกามา. การใช้สารสนเทศของเจ้าหน้าที่งานเวชสถิติในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข กระทรวงสาธารณสุข. วารสารสุทธิปริทัศน์สาขาศิลปะศาสตร์บัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช 2557; 28: 17-34.

17. จตุพร กลมปั่น. การพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการรายงานความสมบูรณ์ของการสรุปเวชระเบียนผู้ป่วยใน. วารสารโรงพยาบาลเจริญกรุงประชารักษ์ 2562; 15: 54-79.
18. ชรินทร์ แก่งคำ. ระบบบริหารการจัดการเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ [วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร; 2560.