



สรุปผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยประยุกต์เพื่อพัฒนาคุณภาพงาน โดยหารูปแบบที่เหมาะสมสำหรับปรับปรุงระบบบริการข้อมูลยาฉุกเฉินในโรงพยาบาลตำรวจเพื่อให้ประสบความสำเร็จ โดยการนำกลวิธีต่างๆ มาประยุกต์กับการบริการข้อมูลยาฉุกเฉินนั้น แม้ว่าคำถามเกี่ยวกับข้อมูลยาฉุกเฉินจะมีน้อย แต่ก็สามารถนำหลักการนี้ไปใช้กับระบบบริการข้อมูลยาทั่วไปได้เป็นอย่างดี และสามารถให้บริการข้อมูลยาได้ผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยโดยสรุปมีดังนี้

1. ผลของการให้บริการของหน่วยเภสัชสนเทศ ในช่วงระยะเวลาศึกษามีผู้ใช้บริการจำนวน 654 ราย เฉลี่ย 100 รายขึ้นไปต่อเดือน หรือประมาณ 5 รายต่อวัน โดยได้รับคำถามทั้งหมด 912 คำถาม เฉลี่ย 146 คำถามต่อเดือนหรือประมาณ 7 คำถามต่อวัน ซึ่งถือว่าประสบความสำเร็จตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ กลุ่มที่ใช้บริการสูงสุด คือ พยาบาล (51.1% ของผู้ใช้บริการทั้งหมด) รองมาคือแพทย์ (17.7% ของผู้ใช้บริการทั้งหมด) และเภสัชกร (16.7% ของผู้ใช้บริการทั้งหมด) ที่เหลือเป็นบุคลากรทางการแพทย์อื่นๆ และประชาชน คำถามที่ได้รับส่วนใหญ่เกี่ยวกับยาทั่วไป (99.8% ของคำถามทั้งหมด) มีน้อยมากที่เกี่ยวกับยาฉุกเฉิน (0.2% ของคำถามทั้งหมด) คำถามส่วนใหญ่เป็นคำถามเร่งด่วนต้องการคำตอบทันที (91.9% ของคำถามทั้งหมด) และชนิดของคำถามที่มีผู้ถามมากที่สุดคือ รูปแบบและความแรงที่มีจำหน่าย รองมาคือ เอกลักษณ์ของเภสัชภัณฑ์ การบำบัดรักษาด้วยยาและราคา ยา โดยแพทย์ พยาบาล และบุคลากรทางการแพทย์อื่นๆ มักถามคำถามคล้ายกันคือ เกี่ยวกับรูปแบบและความแรงที่มีจำหน่าย ราคา และเอกลักษณ์ของเภสัชภัณฑ์ ซึ่งแตกต่างจากเภสัชกรซึ่งมักถามเกี่ยวกับขนาดยาและการบำบัดรักษาด้วยยา ส่วนประชาชนมักถามเกี่ยวกับอาการไม่พึงประสงค์ของยา ช่วงเวลาที่มีผู้ใช้บริการสูงสุดคือ ระหว่าง 10.00-12.00 รองมาคือ ระหว่าง 14.00-16.00 น.

2. ผลของการพัฒนาระบบบริการ ได้มีการพัฒนาระบบบริการโดยใช้ 5 กลวิธี ดังนี้คือ 1. การให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ 2. การจัดระบบการดำเนินงานภายใน 3. การสร้างเครื่องมือช่วยในการสืบค้นข้อมูล 4. การมีระบบติดตามผลของคำตอบ 5. การประชาสัมพันธ์ สามารถสรุปผลได้ดังนี้

2.1 ผลของการให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบ โดยการมีส่วนร่วมใน 2 ลักษณะคือ การมีส่วนร่วมในการวางแผนระบบบริการ และการมีส่วนร่วมโดยให้ความช่วยเหลือต่างๆ แก่หน่วยเภสัชสนเทศ พบว่า การมีส่วนร่วมในการวางแผนระบบบริการนั้น ได้มีการจัดสัมมนาเพื่อสืบหาความต้องการใช้บริการข้อมูลยาฉุกเฉิน มีผู้เข้าร่วมสัมมนาจำนวน 307 คน (56.8% ของจำนวนที่เชิญทั้งหมด) ส่วนใหญ่เป็นพยาบาล (86.6% ของจำนวนผู้เข้าร่วมสัมมนาทั้งหมด) ที่เหลือเป็นแพทย์ โดยร้อยละ 65.2 ของพยาบาลที่เชิญไว้ได้เข้าร่วมสัมมนา ในขณะที่แพทย์เข้าสัมมนาเพียงร้อยละ 30.8 ของจำนวนแพทย์ที่เชิญไว้ทั้งหมด ดังนั้นในส่วนของพยาบาลนับว่าประสบความสำเร็จพอสมควรและเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ ส่วนแพทย์นั้นมีส่วนร่วมต่ำกว่าเป้าหมายที่ต้องการ

นอกจากนี้ในการสัมมนาครั้งนี้ยังได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์สำหรับนำมาใช้ประกอบการพัฒนาระบบบริการ 5 ประการคือ ทราบข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการเป้าหมาย ความต้องการใช้ข้อมูลด้านยาฉุกเฉิน ปัญหาที่พบเกี่ยวกับยาฉุกเฉิน แหล่งข้อมูลด้านยาฉุกเฉินที่แพทย์และพยาบาลใช้เมื่อเวลาเกิดปัญหา และวิธีการติดต่อสื่อสารข้อมูลที่ต้องการ

สำหรับการมีส่วนร่วมโดยให้ความช่วยเหลือต่างๆ แก่หน่วยเภสัชสนเทศ พบว่า ความช่วยเหลือที่ได้รับ เช่น ช่วยเหลือด้านข่าวสารข้อมูล ช่วยประชาสัมพันธ์ต่อและให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อบริการ เป็นต้น ในช่วงระยะเวลาศึกษาหน่วยเภสัชสนเทศได้รับความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ จำนวน 30 ครั้ง เฉลี่ยเท่ากับ 5 ครั้งต่อเดือน นับว่าประสบความสำเร็จพอสมควรและเป็นไปตามเป้าหมายที่ต้องการ โดยแพทย์มีส่วนร่วมมากที่สุด รองมาคือ เภสัชกรและพยาบาล

2.2 ผลของการจัดระบบการดำเนินงานภายใน โดยการกำหนดกระบวนการทำงานในการให้บริการข้อมูลยา และจัดทำคู่มือปฏิบัติงานเพื่อกำกับการทำงานให้เป็นไปตามที่กำหนดไว้ ก่อให้เกิดผล 3 ประการคือ ความถูกต้องเที่ยงตรงของคำตอบ ความรวดเร็วของการบริการ และความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยในครั้งนี้ โดยผู้ใช้บริการส่วนใหญ่เห็นว่า คำตอบมีความถูกต้องเที่ยงตรง ความรวดเร็วของการบริการนั้นส่วนใหญ่ใช้เวลาเฉลี่ย 14.1 นาทีต่อการตอบ 1 คำถาม ส่วนคำถามที่ต้องใช้เวลาตอบเกิน 24 ชั่วโมงนั้น มีจำนวน 24 คำถาม (2.6% ของคำถามทั้งหมด) สำหรับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการนั้น ส่วนใหญ่พอใจกับบริการ (86.9% ของผู้ตอบแบบประเมิน) โดยผู้ใช้บริการทั้งในระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทั่วไปส่วนใหญ่พอใจ (มากกว่า 80% ของผู้ใช้บริการทั้ง 2 กลุ่ม)

2.3 ผลของการสร้างเครื่องมือช่วยในการสืบค้นข้อมูล ได้สร้างเครื่องมือช่วย 3 อย่างคือ คู่มือยาฉุกเฉิน คู่มือการใช้ยาในภาวะฉุกเฉินที่สำคัญ และแผนภาพการรักษาผู้ป่วยที่ได้รับสารพิษหรือยาเกินขนาด และยังได้สร้างเพิ่มเติมจากที่กำหนดไว้อีก 3 อย่างคือ รายการยากลุ่มเซฟาโลสปอรินส์ ขนาดยาที่ใช้ในเด็กสำหรับกลุ่มยาแก้หวัด แก้ไอ และ แก้ไข้ และรายการยาลดความดันโลหิตกลุ่ม ACEI ผลของการสร้างเครื่องมือช่วย ทำให้สามารถตอบคำถามได้รวดเร็ว โดยค่าเฉลี่ยของเวลาที่ใช้ในการตอบคำถามโดยใช้เครื่องมือช่วยจะน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของเวลาที่ใช้ในการตอบคำถามที่ไม่มีเครื่องมือช่วยอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) และจากการสอบถามเภสัชกรผู้ให้บริการทั้ง 2 คน มีความเห็นตรงกันว่า การใช้เครื่องมือช่วยในการสืบค้นข้อมูลทำให้สามารถสืบค้นข้อมูลได้เร็วขึ้นอย่างเห็นได้ชัด

2.4 ผลของการมีระบบติดตามผลของคำตอบ ทำให้สามารถตรวจสอบคำตอบได้ว่าคำตอบที่ให้ไปนั้นถูกต้องและช่วยผู้ป่วยได้จริง นอกจากนี้ยังทำให้ได้รับความรู้ความเข้าใจเพิ่มเติมในส่วนผู้ปฏิบัติงานด้วย

2.5 ผลของการประชาสัมพันธ์ ได้มีการประชาสัมพันธ์ 3 ครั้ง ระยะห่างกันประมาณ 2 เดือน พบว่า การประชาสัมพันธ์มีผลดีคือ ทำให้บุคลากรทางการแพทย์ทราบว่า มีหน่วยเภสัชสนเทศในโรงพยาบาลและทำให้จำนวนผู้ใช้บริการของหน่วยเภสัชสนเทศมากขึ้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < .05$) เมื่อเทียบกับไม่มีการประชาสัมพันธ์ แต่อย่างไรก็ตามการประชาสัมพันธ์ทำให้สิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายและต้องใช้เวลาในการเตรียมการเมื่อเปรียบเทียบผลของการประชาสัมพันธ์แต่ละครั้งที่มีต่อจำนวนผู้ใช้บริการของหน่วยสนเทศ พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันทางสถิติ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ารูปแบบของการประชาสัมพันธ์ทั้ง 3 แบบ ให้ผลไม่แตกต่าง

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย