

404

ระบบการให้บริการข้อมูลยาฉุกเฉินในโรงพยาบาลตำรวจ



ร้อยตำรวจเอกหญิง มณีนรัตน์ สุทธิพันธ์

ศูนย์วิทยุตำรวจ
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาเกสัชศาสตรมหาบัณฑิต

ภาควิชาเภสัชกรรม

บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

พศ. 2538

ISBN 974-631-434-3

ลิขสิทธิ์ของบัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

I16760144

EMERGENCY DRUG INFORMATION SYSTEM IN POLICE GENERAL HOSPITAL



Pol. Capt. Manerat Suthiphan

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Science in Pharmacy**

Department of Pharmacy

Graduate School

Chulalongkorn University

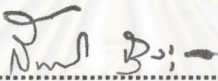
1995

ISBN 974-631-434-3

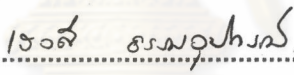
หัวข้อวิทยานิพนธ์ ระบบการให้บริการข้อมูลยาฉุกเฉินในโรงพยาบาลตำรวจ
โดย ร้อยตำรวจเอกหญิง มณีรัตน์ สุทธิพันธ์
ภาควิชา เกษัชกรรม
อาจารย์ที่ปรึกษา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สารีณี กฤตยานันต์
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม พันตำรวจโท ดร. นภดล ทองนพเนื้อ

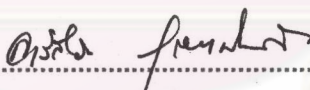


บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อนุมัติให้หัวข้อวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็น
ส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต

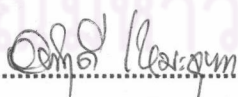

.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร. สันติ อุดสุวรรณ)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


.....ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ เวที ธรรมอุปกรณ)


.....อาจารย์ที่ปรึกษา
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สารีณี กฤตยานันต์)


.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม
(พันตำรวจโท ดร. นภดล ทองนพเนื้อ)


.....กรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อภิณี เหมะจุฑา)

พิมพ์ต้นฉบับบทความวิจัยวิทยานิพนธ์ภายในกรอบสี่เหลี่ยมนี้เพียงแผ่นเดียว

มนตรีตัน สุทธิพันธ์, ร้อยตำรวจเอกหญิง : ระบบการให้บริการข้อมูลยาฉุกเฉินในโรงพยาบาล
ตำรวจ (EMERGENCY DRUG INFORMATION SYSTEM IN POLICE GENERAL HOSPITAL)
อ.ที่ปรึกษา : ผศ.สาริณี กฤตยานันต์, อ.ที่ปรึกษาร่วม : พ.ต.ท. ดร.นภดล ทองนพเนื้อ,
384 หน้า. ISBN 974-631-434-3

การวิจัยนี้เป็นวิจัยประยุกต์เพื่อหารูปแบบที่เหมาะสมสำหรับปรับปรุงระบบบริการข้อมูลยาฉุกเฉิน
ในโรงพยาบาลตำรวจ โดยใช้ทฤษฎี 5 อย่าง เพื่อพัฒนาการบริการ การให้ผู้ใช้บริการมีส่วนร่วมในการ
พัฒนา การจัดระบบการจัดการและดำเนินการภายใน การสร้างเครื่องมือช่วยในการสืบค้นข้อมูล การมี
ระบบติดตามผลของคำตอบและการประชาสัมพันธ์

ผลการวิจัยพบว่า การให้บริการของหน่วยเภสัชสนเทศในระยะเวลา 6 เดือน เริ่มตั้งแต่ 23
มิถุนายน ถึง 30 ธันวาคม 2537 มีผู้ใช้บริการทั้งสิ้น 654 ราย เฉลี่ยประมาณ 5 รายต่อวัน พยาบาล
เป็นผู้ใช้บริการมากที่สุด เป็นจำนวนมากกว่่าครึ่งหนึ่งของผู้ใช้บริการทั้งหมด ในช่วงระยะเวลาศึกษา
ได้บริการตอบคำถามจำนวน 912 คำถาม เฉลี่ยประมาณ 7 คำถามต่อวัน คำถามส่วนใหญ่เกี่ยวกับยา
ทั่วไป (99.8%) มีส่วนน้อยที่เกี่ยวกับยาฉุกเฉิน ชนิดของคำถามที่มีผู้ถามมากที่สุด คือ รูปแบบและความ
แรงของยาที่มีจำหน่ายในโรงพยาบาลตำรวจและในท้องตลาด รองลงมาคือ เอกลักษณะของเภสัชภัณฑ์ การ
บำบัดรักษาด้วยยาและราคาขาย

การพัฒนาบริการโดยใช้ทฤษฎีทั้งหมดดังกล่าวข้างต้นทำให้ 1. หน่วยบริการได้รับข้อมูล
และข้อเสนอแนะจากผู้ใช้บริการที่เข้ามามีส่วนร่วม ทำให้สามารถปรับรูปแบบของการบริการให้ตรงกับ
ความต้องการของผู้ใช้บริการได้มากที่สุด 2. สามารถตอบคำถามได้รวดเร็วขึ้น ถูกต้อง เทียบตรงและ
ถูกใจผู้ใช้บริการ เนื่องจากการกำหนดการทำงานให้เป็นมาตรฐาน 3. ทำให้การสืบค้นข้อมูลจากเครื่อง
มือที่สร้างขึ้นเพื่อตอบคำถามเป็นไปอย่างรวดเร็ว 4. สามารถตรวจสอบความถูกต้องของคำตอบได้จาก
ระบบการติดตามผล 5. มีผู้ใช้บริการเพิ่มขึ้นจากการประชาสัมพันธ์โดยวิธีแจกสติ๊กเกอร์ที่มี เบอร์โทรศัพท์
หน่วยเภสัชสนเทศไว้ที่หอผู้ป่วย ออกหนังสือเวียนสารเภสัชสนเทศและแจกของที่ระลึก

การวิจัยนี้ชี้ให้เห็นว่าการปรับปรุงระบบบริการข้อมูลยาฉุกเฉินโดยทฤษฎีที่กล่าวมาแล้วข้างต้น
สามารถปฏิบัติได้จริงและประสบผลสำเร็จในระดับหนึ่ง และสามารถจะใช้หลักการเดียวกันนี้ไปประยุกต์
ใช้กับการให้บริการข้อมูลยาทั่วไปได้อีกด้วย



ภาควิชา เภสัชกรรม
สาขาวิชา เภสัชกรรมโรงพยาบาลและคลินิก
ปีการศึกษา 2537

ลายมือชื่อนิสิต นพ. นพ.
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา ดร.
ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม พ.ต.ท. ดร.

##C575043 : MAJOR PHARMACY

KEY WORD: EMERGENCY DRUG INFORMATION SYSTEM/ HOSPITAL

MANERAT SUTHIPHAN, POL. CAPT. : EMERGENCY DRUG INFORMATION SYSTEM IN POLICE GENERAL HOSPITAL. THESIS ADVISOR : ASSIST. PROF. SARINEE KRITTIYANUNT, THESIS CO-ADVISOR : POL. LT. COL. NOPDOL THONGNOPNUA, Ph.D. 384 pp. ISBN 974-631-434-3

This applied research was to look at appropriate means for improving emergency drug information services in the Police General Hospital. Five methods were used in this study. They were: urging users' participation; setting of standard organization and operation procedures; using the facilitators in information retrieval; establishing system to follow up the outcome of the answers; and promotion publicity for services.

There were 654 information users during 6 months of studies, June 23 - December 30, 1994, averaging 5 users per day. More than half of the users were nurses. During the study period, 912 questions were received, averaging 7 questions per day. Most questions (99.8%) were related to general drugs, only a few questions were due to emergency drugs. Dosage forms and strength of drugs available in the Police General Hospital and in the market were the most popular questions. The informations about pharmaceutical product identifications, drug therapeutic effects and their prices were also highly required.

Improving the services by all methods mentioned above resulted in
1. useful informations and advice from the users to which the service system was then adjusted to satisfy the needs of the users as much as possible.
2. abilities to get quick, accurate and correct answers which satisfy the users due to the proper standard organization and operation procedures.
3. speeding the information retrieval from the question - answering facilitators. 4. inspecting ability for validation of the answers from the follow up system. 5. increased number of users from public relations activities by posting the stickers of the drug information service telephone number to every ward, distributing formal letters, DIS bulletin and giving out gimmicks.

This research showed that improving emergency drug information services in the Police General Hospital by the above methods was practical and successful in certain level. These principles could also be applied to drug information services for general drugs in any hospitals.

ศูนย์วิทยุโทรพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ภาควิชา.....เภสัชกรรม.....

สาขาวิชา.....เภสัชกรรมโรงพยาบาลและคลินิก.....

ปีการศึกษา.....2537.....

ลายมือชื่อนิติ.....*Dr. Sarinee*.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....*Dr. Sarinee*.....

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาร่วม.....*พต.ดร. นพดล*.....



กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ พ.ต.อ.หญิง รัชณี หิรัญบุรณะ หัวหน้างานเภสัชกรรม โรงพยาบาลตำรวจ ที่ได้สนับสนุนให้ผู้วิจัยได้เข้ามาศึกษาต่อในระดับปริญญาโท ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สาวิตร์นิย์ กฤตยานันต์ และ พ.ต.ท.ดร. นภดล ทองนพเนื่อ ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำและช่วยตรวจสอบงานวิจัยนี้ ตลอดจนให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยเสมอมา

โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้วิจัยขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ เววดี ธรรมอุปกรรม และ อาจารย์ ดร.รุ่งเพ็ชร เจริญวิสุทธิวงศ์ ที่กรุณาให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนการวิจัยจนกระทั่งบรรลุเป้าหมายได้ด้วยดี รองศาสตราจารย์ ประภาพักตร์ ศิลปโชติ หัวหน้าภาควิชาเภสัชกรรมและคณาจารย์ภาควิชาเภสัชกรรมทุกท่านที่กรุณาให้ความรู้ในด้านต่างๆ ซึ่งนำมาประกอบการทำวิจัย ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จุฑามณี สุทธิสีสังข์ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ต.อ.นพ. ชุมศักดิ์ พฤษชาพงษ์ พ.ต.อ.นพ. ทรงชัย สิมะโรจน์ และ พ.ต.ท.นพ. พิศิษฐ์ เจนศิษฐการ โรงพยาบาลตำรวจ ที่ได้ช่วยตรวจสอบคู่มือและเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงแก้ไข

งานวิจัยครั้งนี้จะประสบผลสำเร็จลงมิได้หากไม่ได้รับความร่วมมือและช่วยเหลือจากเภสัชกรและเจ้าหน้าที่งานเภสัชกรรมโรงพยาบาลตำรวจ รองศาสตราจารย์ ดร. สุกัญญา เจริญานนท์ และเจ้าหน้าที่หน่วยเภสัชสนเทศ คณะเภสัชศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เภสัชกรหญิง อรวรรณ ไว้วพัฒนา หน่วยเภสัชสนเทศ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ ร.ต.ท.หญิง วลัยศิริ ม่วงศิริ รองสารวัตร ฝ่ายคลังยา งานเภสัชกรรมกองอำนวยการสำนักงานแพทย์ใหญ่ กรมตำรวจ และคุณสมชาย วรสินวัฒนา ฝ่ายศิลป์ กองประชาสัมพันธ์ กรุงเทพมหานคร

ท้ายที่สุดขอขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ตลอดจนครอบครัว และเพื่อนๆ ทุกคนที่มีส่วนสนับสนุนและให้กำลังใจแก่ผู้วิจัยในครั้งนี้

ร.ต.อ.หญิง มณีรัตน์ สุทธิพันธ์




สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ฅ
สารบัญภาพ.....	ฉ
สารบัญภาคผนวก.....	ฉ
บทที่	
1. บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์.....	3
ประโยชน์ที่คาดหวังว่าจะได้รับ.....	3
2. แนวเหตุผล ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	5
ความสำคัญของการให้บริการข้อมูลยาฉุกเฉิน.....	5
ระบบการให้บริการข้อมูลยาฉุกเฉิน.....	8
ปัญหาและข้อบกพร่องของระบบการให้บริการข้อมูลยาในปัจจุบัน.....	10
การจัดระบบบริการข้อมูลยาฉุกเฉินที่สัมฤทธิ์ผล.....	11
แนวทางที่นำมาใช้เพื่อพัฒนาระบบบริการข้อมูลยาฉุกเฉินใน โรงพยาบาลตำรวจ.....	15
สมมุติฐานของการวิจัย.....	18
3. วิธีดำเนินการวิจัย.....	19
การนำกลวิธีต่าง ๆ มาใช้เพื่อพัฒนาการบริการข้อมูลยาฉุกเฉินใน โรงพยาบาล.....	19
การวัดผลสำเร็จของการบริการข้อมูลยาฉุกเฉิน.....	26
4. ผลการวิจัย.....	32
ผลของการให้บริการของหน่วยเภสัชสนเทศ.....	32
ผลของการพัฒนาระบบบริการ.....	39
5. การอภิปรายผลและเสนอแนะ.....	58
การอภิปรายผล.....	58
ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการแก้ไข.....	65

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ข้อเสนอแนะทางบริหาร.....	67
6. สรุปผลการวิจัย.....	69
รายการอ้างอิง.....	72
ภาคผนวก (รายละเอียดในสารบัญภาคผนวก).....	76
ประวัติผู้วิจัย.....	384



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	การวัดความสำเร็จของการพัฒนาบริการข้อมูลยา ฉุกเฉินในโรงพยาบาล.....	29
2	ชนิดของคำถามที่หน่วยเภสัชสนเทศได้รับ.....	35
3	ชนิดของคำถามที่ได้รับเมื่อจำแนกตามวิชาชีพ.....	36
4	ประเภทของคำถามที่ได้รับเมื่อจำแนกตามกลุ่มยา.....	37
5	ความถี่ของแหล่งอ้างอิงที่ใช้ในการตอบคำถาม.....	38
6	จำนวนผู้ใช้บริการในแต่ละและช่วงเวลาของวัน.....	39
7	การเข้าร่วมสัมมนากลุ่มของแพทย์และพยาบาล.....	40
8	ผลการประเมินความมีส่วนร่วมในขณะร่วมสัมมนากลุ่ม ของแพทย์และพยาบาล.....	41
9	จำนวนของบุคลากรทางการแพทย์กับความถี่ของ ความต้องการใช้ข้อมูลด้านยาฉุกเฉิน.....	42
10	ข้อมูลยาฉุกเฉินที่แพทย์มีความต้องการ สูงสุด 10 อันดับแรก.....	42
11	ข้อมูลยาฉุกเฉินที่แพทย์มีความต้องการ น้อยที่สุด 10 อันดับแรก.....	43
12	ความสัมพันธ์ระหว่างแพทย์กับปัญหาที่พบเกี่ยวกับยาฉุกเฉิน.....	44
13	ความสัมพันธ์ระหว่างพยาบาลกับปัญหาที่พบเกี่ยวกับยาฉุกเฉิน....	45
14	แหล่งข้อมูลด้านยาฉุกเฉินที่แพทย์และพยาบาล ใช้เมื่อเวลามีปัญหา.....	46
15	วิธีการติดต่อสื่อสารข้อมูลที่แพทย์และพยาบาล ต้องการ.....	46
16	ความเห็นของผู้ได้รับการสอบถามเกี่ยวกับความ ถูกต้องเที่ยงตรงของคำตอบ.....	50
17	เวลาที่ใช้ในการตอบคำถาม.....	51
18	การประเมินผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ทั้งในระดับผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานทั่วไป.....	52

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
19	วิธีการประชาสัมพันธ์และระยะเวลาของการ ประชาสัมพันธ์ทั้ง 3 ครั้ง.....	54
20	ประเภทของบุคลากรทางการแพทย์ซึ่งทราบว่ามี หน่วยฯ นี้ในโรงพยาบาลจากสื่อแต่ละประเภท.....	55
21	จำนวนผู้ใช้บริการในระยะก่อนประชาสัมพันธ์และ หลังประชาสัมพันธ์แต่ละครั้ง.....	56
22	เปรียบเทียบค่าใช้จ่ายและเวลาในการเตรียม งานประชาสัมพันธ์ ครั้งที่ 1, 2, 3.....	57

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แผนผังแสดงกระบวนการตอบคำถามอย่างเป็นระบบ.....	21
2 กราฟแสดงจำนวนผู้ใช้บริการแบ่งตามวิชาชีพ.....	33
3 กราฟแสดงประเภทของคำถามที่หน่วยเภสัชสนเทศได้รับ.....	34
4 กราฟแสดงความถี่ (ร้อยละ) ของความช่วยเหลือจากผู้ให้บริการ.....	47



ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

สารบัญภาคผนวก

ภาคผนวก	หน้า
ก ตัวอย่างรายการยาฉุกเฉิน.....	77
ข แบบประเมินผลการมีส่วนร่วมของแพทย์และพยาบาล ในขณะทำสัมมนากลุ่ม.....	80
ค แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือสืบหาความต้องการ บริการข้อมูลยาฉุกเฉินในโรงพยาบาลตำรวจ.....	82
ง คู่มือปฏิบัติงานสำหรับการให้บริการข้อมูลทางยาใน โรงพยาบาลตำรวจ.....	99
จ คู่มือยาฉุกเฉิน (Emergency drug pharmatips).....	154
ฉ คู่มือการใช้ยาในภาวะฉุกเฉินที่สำคัญ.....	285
ช แผนภาพแสดงการรักษาผู้ป่วยที่ได้รับสารพิษหรือยาเกินขนาด.....	330
ช รูปแบบของสติ๊กเกอร์เบอร์โทรศัพท์ของหน่วยบริการข้อมูลยา ที่ใช้ในการประชาสัมพันธ์.....	371
ฅ แบบประเมินผลหน่วยบริการข้อมูลยาโรงพยาบาลตำรวจ.....	373
ญ ตัวอย่างคำถามซึ่งได้มีการติดตามผลของคำตอบ.....	377